

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER
OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kezia Kristiana

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER
OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Kezia Kristiana
NIM 2115823002**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB 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

**Oleh
Kezia Kristiana
NIM 2115823002**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB 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. Made Ruki, M.Par
NIP.196210061990102001

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par.
NIP.198502102014041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



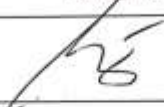


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB 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. Made Ruki, M.Par. NIP. 196210061990102001	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani S.Tr. Par., M.Par NIP. 199402172022032006	
Anggota	Solihin, S.ST. Par., M.Par. NIP. 196206121989031002	

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



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kezia Kristiana
NIM : 2115823002
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Pelayanan Romantic Dinner Oleh Server Di Reef Beach Club 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,



NIM 2115823002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Romantic Dinner oleh Server Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih 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 yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki.,M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan berupa arahan, motivasi dan saran kepada penulis dalam tugas akhir.

6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan berupa arahan dan saran kepada penulis dalam tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Mr. Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Ida Bagus Kris Dirgantara selaku Restaurant Manager Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
10. Bapak I Gede Agus Arta Saputra dan Bapak I Ketut Suastawa selaku Assistant Restaurant Manager yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
11. Bapak I Gede Agus Suardika, Bapak I Nyoman Budi Astawan dan Bapak I Kadek Adi Anjana selaku Restaurant Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
12. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali khususnya Reef Beach Club Team yang memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan selama proses penulisan tugas akhir ini.
13. Bapak Sugianto dan Ibu Tri Mulyaningsih, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil juga telah memberikan dukungan baik moral dan finansial.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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.

Badung, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
B. Food and Beverage Department.....	13
C. Restoran.....	15
D. Server	17
E. <i>Romantic Dinner</i>	19
F. Menu Restoran.....	20
G. Pelayanan	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	29
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Penyajian Hasil Observasi	56
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Berkaitan dengan Pelayanan <i>Romantic Dinner</i> oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan Cara Penanganannya.....	73
BAB V PENUTUP.....	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali	29
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar The Apurva Kempinski Bali	30
Tabel 3. 3 <i>Venue</i> The Apurva Kempinski Bali	31
Tabel 3. 4 Tipe Kamar Grand Deluxe	33
Tabel 3. 5 Tipe Kamar Junior Suite	34
Tabel 3. 6 Tipe Kamar Prestige Suite	35
Tabel 3. 7 Tipe Kamar <i>Villa</i>	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	26
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room.....	32
Gambar 3. 3 Junior Suite Room.....	33
Gambar 3. 4 Prestige Suite Room.....	34
Gambar 3. 5 <i>Villa Room</i>	35
Gambar 3. 6 Koral Restaurant.....	37
Gambar 3. 7 Izakaya by Oku Restaurant	37
Gambar 3. 8 Bai Yun Restaurant	38
Gambar 3. 9 Reef Beach Club.....	39
Gambar 3. 10 Pala Restaurant.....	40
Gambar 3. 11 Selasar Deli	40
Gambar 3. 12 L'Atelier by Cyril Kongo	41
Gambar 3. 13 Pala Rooftop Bar	42
Gambar 3. 14 Kubu Pool Bar.....	42
Gambar 3. 15 <i>Main Pool</i>	43
Gambar 3. 16 Parang Meeting Room.....	44
Gambar 3. 17 Kawung Meeting Room	44
Gambar 3. 18 Ikat Meeting Room	44
Gambar 3. 19 Candi Ballroom	44
Gambar 3. 20 The Apurva Chapel	45
Gambar 3. 21 Amala & Kimaya Chapel	45
Gambar 3. 22 The Apurva GYM	46
Gambar 3. 23 The Apurva SPA	46
Gambar 3. 24 Jalak Family Kids Club.....	47
Gambar 3. 25 Asha Boutique & Gallery.....	48

Gambar 3. 26 Struktur Organisasi Hotel.....	49
Gambar 3. 27 Struktur Organisasi Reef Beach Club	50
Gambar 4. 1 <i>Uniform Server Reef Beach Club</i>	59
Gambar 4. 2 <i>Standard style dan Balinese Style</i>	60
Gambar 4. 3 <i>Preparation Linen dan Plates</i>	60
Gambar 4. 4 <i>Centerpiece Romantic Dinner</i>	61
Gambar 4. 5 <i>Bread Romantic Dinner</i>	62
Gambar 4. 6 <i>Set Up Table Romantic Dinner</i>	62
Gambar 4. 7 <i>Mise en Place Equipment</i>	62
Gambar 4. 8 Stracciatella Salmon.....	66
Gambar 4. 9 Blue Crab.....	67
Gambar 4. 10 Hokkaido Scallop.....	68
Gambar 4. 11 Wagyu and Bamboo Lobster.....	69
Gambar 4. 12 Strawberry Lime Wine	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Restaurant Event Order Romantic Dinner</i>	76
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di kawasan Sawangan tepatnya berada di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kuta Selatan, Badung, Bali. Lokasi hotel ini strategis karena hanya 15 kilometer dengan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. The Apurva Kempinski Bali juga letaknya strategis dengan objek wisata, *souvenir shop*, serta hotel ini juga memiliki akses langsung ke pantai. The Apurva Kempinski Bali dibuka pertama kali pada tahun 2019 dengan jumlah kamar sebanyak 475 kamar yang terbagi menjadi tiga tipe yaitu *Grand Deluxe*, *Suite room* dan *Villas*.

Dalam mendukung operasionalnya The Apurva Kempinski Bali memiliki departemen yang terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya: *Front Office Department* yang bertugas melayani tamu mulai dari kedatangan (*check-in*) hingga kepergian (*check-out*), *Food and Beverage Department* bertugas terkait kebutuhan pelayanan makanan dan minuman mulai dari menyiapkan sampai dengan menyajikan makanan dan minuman, *Housekeeping Department* bertugas untuk menjaga kebersihan, perawatan dan keindahan tata ruang hotel, *Human Resources Department* bertugas mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan tenaga kerja, *Accounting Department* memiliki tugas memeriksa dan melakukan verifikasi transaksi keuangan

perusahaan, melakukan pencatatan dan dokumentasi serta menyusun laporan keuangan, *Sales and Marketing Department* bertugas menjalankan strategi penjualan, analisis pasar hingga melakukan penjualan langsung kepada calon konsumen, *Engineering Department* bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar berfungsi maksimal, dan *Securtiy Department* bertugas mencegah gangguan terhadap keamanan dan ketertiban.

Food and Beverage Department terbagi dalam dua bagian yaitu bagian *service* dan *production*. *Food and Beverage Service* bertugas untuk menyediakan serta menawarkan menu yang ada kepada konsumen dan juga bisa meningkatkan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik, beberapa jenis bidang pelayanan ini yaitu restoran, *bar*, *banquet*, dan *room service*. Sedangkan untuk *Food and Beverage Product* bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert* untuk para tamu hotel.

Reef Beach Club merupakan salah satu restoran semi formal yang ada di The Apurva Kempinski Bali yang menawarkan hidangan dari *Asian* dan *Western* unuk *breakfast* dengan menu *buffet* mulai pukul 07.00 hingga 10.30 pagi, dan *lunch* juga *dinner* dengan menu *a'la carte* mulai pukul 11.00 hingga 22.30 malam. Pelayanan di Reef Beach Club tidak memiliki jeda waktu, jadi setelah selesai *buffet breakfast* maka akan langsung menyiapkan untuk *lunch* juga *dinner* nantinya. Untuk pemesanan minuman dimulai pukul 11.00 siang, dan untuk makanan baru dimulai pukul 12.00 siang dikarenakan bagian *production* masih harus menyiapkan keperluan bahan-

bahan nya. Reef Beach Club memiliki beberapa section yang dapat dipilih oleh tamu yaitu ada *indoor restaurant*, *outdoor restaurant*, dan *cabana area*. Dan jenis pelayanan yang digunakan di Reef Beach Club yaitu *American Service (ready on plate)*, yaitu makanan yang sudah disediakan di atas piring dengan konsep *a'la carte* menu.

Reef Beach Club juga memiliki penawaran *dinner* bagi pasangan, yang dikenal dengan sebutan *romantic dinner* atau makan malam romantis. Pilihan ini direkomendasikan untuk tamu yang sedang melakukan *honeymoon*, merayakan *anniversary* pernikahan, ulang tahun atau sekadar ingin melakukan makan malam yang intim dan spesial. *Romantic dinner* ini dipersiapkan di tepi pantai dekat Reef Beach Club dan memiliki dua macam *set up table* yang spesial, romantis dan elegan yang dapat dipilih tamu yaitu normal *set up table* atau *Balinese set up table* dengan harga yang berbeda pula. Pasangan yang melakukan *romantic dinner* akan didampingi oleh satu *dedicated* Server dari awal kedatangan sampai berakhirnya *dinner* tersebut.

Romantic dinner dilakukan mulai dari pukul 18:00-22.00 dan bisa dipesan minimal tiga hari sebelumnya. Menu yang ditawarkan untuk *romantic dinner* di Reef Beach Club adalah *set menu 5 courses* yang akan menyesuaikan dengan ada atau tidaknya *food intolerant* dan alergi dari tamu. Menu yang digunakan untuk *romantic dinner* yaitu makanan *western*. Contoh menu yang disajikan pada *romantic dinner* yaitu dimulai dengan *bread*, lalu *amuse bouche* ada *burrata parma*, hidangan pertama *stracciatella salmon*, hidangan kedua *blue crab*, hidangan ketiga *hokkaido scallop*,

selanjutnya hidangan keempat *wagyu and bamboo* dan hidangan kelima *strawberry lime wine*. Hal yang spesial dari *romantic dinner* di Reef Beach Club adalah pemandangan dari *table* yang langsung menghadap ke pantai, pelayanan yang lebih intim dan *private*, desain *table* dan *table set up* sesuai permintaan tamu, normal *set up* yang menggunakan *centerpiece* mawar merah yang menambah kesan elegan dari *dinner* tersebut atau *Balinese style* yang menggunakan hiasan tradisional dari Bali.

Terkait judul tugas akhir yang diambil tentu saja memiliki perbedaan prosedur dengan hotel atau outlet lain. Dua tugas akhir yang dijadikan pembandingan yaitu “Prosedur Pelayanan Private Romantic Dinner oleh Waiter/Waitress Pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali” oleh Suari (2023) dan “Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji di Sumampun Restoran The Wakanda A Pramana Experience” oleh Wijaya (2023). Jika membandingkan dengan tugas akhir ini, terdapat persamaan yaitu *romantic dinner* tersebut semuanya diadakan di luar ruangan dan memiliki *back up table* untuk berjaga-jaga terhadap cuaca yang berubah dan memiliki standar operasional kerja yang hampir mirip secara keseluruhan. Adapun perbedaan antara kedua hotel tersebut yaitu dalam menu dan *set up* yang ditawarkan kurang variatif, untuk di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali terdapat 5 *courses* untuk *romantic dinner* dan memiliki dua macam *table set up* yaitu *standard set up* dan *balinese set up* untuk *romantic dinner*.

Tugas akhir ini akan membahas pelayanan *romantic dinner* yang ada ketika tamu yang memesan memiliki *special moment* seperti tamu ingin melamar pasangannya, ulang tahun, merayakan *honeymoon* atau *anniversary*. Pelayanan yang

dilakukan akan profesional karena tamu sudah melakukan reservasi dengan biaya yang mahal. Meskipun antara *romantic dinner* dan *regular dinner* harus sama-sama memberikan pelayanan yang terbaik, namun ada hal yang membedakannya dari *regular dinner* yaitu pelayanan pada *romantic dinner* lebih *private*, makanannya sudah dipersiapkan sesuai kesepakatan antara tamu dan bagian sales jadi tamu tidak perlu menunggu makanan terlalu lama dan dalam hal penataan makanan akan dibuat semewah dan elegan mungkin, selanjutnya akan terdapat satu Server yang melayani sehingga tamu juga akan lebih bebas dan terbuka dalam menyampaikan permintaannya. Sedangkan pada *regular dinner* satu Server bisa saja melayani beberapa tamu sehingga fokusnya pada banyak hal. Dan untuk tempat *romantic dinner* akan berbeda dari *regular dinner*, lokasinya ada di depan Reef Beach Club yaitu di area pasir pantai sehingga suasananya tidak ramai. Dari hal tersebut kesan pelayanan ketika *romantic dinner* akan berbeda dengan pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan pemaparan dan perbandingan dengan tulisan tugas akhir sebelumnya, penulis tertarik untuk memilih judul “Pelayanan *Romantic Dinner* oleh Server Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimanakah pelayanan *romantic dinner* oleh Server Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali?
2. Hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh Server dalam pelayanan *romantic dinner* oleh Server Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, berikut merupakan tujuan serta manfaat penulisan Tugas Akhir ini.

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *romantic dinner* oleh Server Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering dihadapi oleh Server dalam proses pelayanan *romantic dinner* oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan solusinya

2. Kegunaan Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan studi Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui secara lebih mendetail mengenai pelayanan *romantic dinner* yang diadakan di Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan acuan bagi mahasiswa yang menyusun tugas akhir
- 2) Sebagai pegangan untuk Politeknik Negeri Bali dalam membandingkan antara praktik di kampus dan kondisi *riil* di industri sehingga dapat meningkatkan perkembangan pembelajaran sesuai dengan yang terjadi di industri.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai media masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel dan memberikan sumbangan pikiran dan saran-saran yang berguna dalam meningkatkan sumber daya manusia yang lebih baik dan profesional.
- 2) Sebagai acuan bagi perusahaan dalam mengambil tindakan dalam menangani hambatan-hambatan yang mungkin terjadi saat melakukan pelayanan *romantic dinner*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi menurut (Alfani, 2018) adalah pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara cermat dan sistematis, dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti mengenai pelayanan *romantic dinner* oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dengan cara mencatat hal-hal penting dalam proses pelayanan mulai dari persiapan dan perlengkapan apa yang perlu dilakukan, hingga melakukan pelayanan *romantic dinner* tersebut dari awal kedatangan tamu hingga kepergian tamu.

b. Wawancara

Metode wawancara menurut (Kelbulan et al., 2018) adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mewawancarai dua Server yang biasa bertugas saat ada *romantic dinner* dan satu Restaurant Supervisor di Reef Beach Club untuk mengetahui *sequence of service* atau tahapan dalam pelayanan *romantic dinner* serta hambatan apa yang dihadapi oleh Server.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan menurut (Kelbulan et al., 2018) adalah metode dengan mengkaji kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan dengan materi seperti buku dan jurnal yang layak dijadikan referensi. Metode pengumpulan artikel jurnal dan buku yang berkaitan dengan tugas akhir ini dalam studi kepustakaan ini penulis melihat nya melalui aplikasi di internet.

2. Teknik dan Metode Analisis Data

Menurut (Yuliani, 2017) teknik analisis deskriptif kualitatif adalah suatu teknik yang diawali dengan proses atau peristiwa penjelas yang akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut. Tugas akhir ini disusun dengan data yang diperoleh melalui obsevasi, wawancara dan studi kepustakaan sebagai alat pengumpulan data dan penganalisis pelayanan *romantic dinner* oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

3. Teknik dan Metode Penyajian Data

Penyajian hasil analisis dilakukan setelah data selesai dianalisis. Terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu:

- a. Metode formal, yaitu metode yang menyajikan hasil dengan tabel, foto, dan lain-lain.
- b. Teknik informal, yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa.

Pada penulisan tugas akhir ini penyajian hasil analisis data dilakukan menggunakan kedua metode tersebut yaitu metode formal dan informal

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Dalam pembahasan mengenai pelayanan *romantic dinner* oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dapat disimpulkan ada tiga tahapan yang dilakukan untuk melancarkan pelayanan *romantic dinner* yaitu : tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir.

Dalam tahap persiapan Server harus dan wajib mempersiapkan diri mulai dari kebersihan diri, merawat penampilan dari ujung rambut hingga ujung kaki, dan mempersiapkan segala kebutuhan sebelum memulai operasional kerja seperti mengikuti *briefing, mise en place* untuk persiapan *romantic dinner*.

Tahap pelaksanaan merupakan tahap selanjutnya untuk dilakukan Server agar menunjang pelayanan terbaik dan maksimal kepada tamu *romantic dinner* mulai dari *greeting/welcoming the guest, escorting the guest, sitting the guest, unfolding napkin, introduce yourself and explaining about set food menu, presenting and offering wine & drink list, serving welcome drink and wine, serving bread and butter, serving amuse bouche, serving cold appetizer, clearing up cold appetizer, serving hot appetizer, clearing up hot appetizer, serving soup, clearing up soup, serving main course, clearing up main course, crumbing table, offering coffee/tea, adjusting cutleries, serving dessert, clearing up dessert, presenting bill, bidding farewell guest.*

Dalam tahap akhir Server bertanggung jawab atas selesai nya operasional mulai dari membersihkan *section* yang dipegang, mengembalikan barang-barang yang dipakai untuk *romantic dinner*.

Dalam pelaksanaanya ada beberapa kendala yang dihadapi saat pelayanan *romantic dinner* oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali. Kendala yang pertama mengenai kondisi cuaca yang buruk, hal ini dapat ditangani dengan menyiapkan satu *table indoor* restoran Reef Beach Club dan selalu menyiapkan *back up table* di area *indoor*. Kendala yang kedua adalah ketika tamu datang lebih awal dari yang dijadwalkan, hal ini dapat ditangani dengan menambah jumlah orang untuk *set up table* untuk *romantic dinner*, menyiapkan *preparation* yang dibutuhkan dan juga bisa menawarkan untuk duduk dahulu di area restoran dan membantu tamu tersebut berfoto.

B. Saran

Setelah melihat proses pelayanan *romantic dinner* tersebut dan kendala yang dihadapi, maka penulis akan memberikan saran berikut:

1. Membuat satu area di tepi pantai khusus untuk melaksanakan *romantic dinner*

Untuk mengatasi cuaca yang buruk dan tidak mendukung mungkin nantinya bisa dipikirkan untuk membuat suatu tempat di area tepi pantai dengan tujuan saat ada *romantic dinner* sekalipun hujan tetap bisa di area tepi pantai.

2. Menginformasikan tamu untuk datang sesuai jam nya

Untuk mengatasi tamu yang datang terlalu awal bisa meminta Hostess untuk memberi konfirmasi pada tamu yang *romantic dinner* untuk datang saat jam nya agar saat tiba tidak menunggu terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–13. [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2039](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2039)
- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2015). *Professional Waiter*. Andi.
- Datunsolang, A., Baroleh, J., & S, B. O. L. (2016). *Pengembangan Usaha Kuliner "Waroeng Tepi Laut" Di Kawasan Mega Mas, Kota Manado*. 12, 41–52.
- Irawan, M. R. N. (2019). Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*, 4.
- Kelbulan, E. . ., Tambas, J. S., & Parajouw, O. . . (2018). Dinamika Kelompok Tani Kalelon Di Desa Kauneran Kecamatan Sonder. *Agri-Sosioekonomi*, 14(3), 55. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.14.3.2018.21534>
- Kodila, A. J., & Jadmiko, H. (2017). Penanganan Romantic Dinner Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel And Lounge Jember. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 51–66.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)* (Cetak Ulan). Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Parantika, A., & Irawan, D. C. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas dan Tanggung Jawab Server di Sofia Restaurant The Gunawan Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(1), 35–43.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran* (Edisi pert). Deepublish.
- Susana, D. (2017). *Food And Beverage Pelayanan Makanan Dan Minuman*. Relasi Inti Media.
- Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020). Perancangan Reservasi Pariwisata Dan Kamar Hotel Berbasis Web. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 4(4), 39–48. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamarTelp.+62-21-3905050>
- Tumpuan, 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>

- Utama, I. G. B. R. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata* (Edisi Revi). Deepublish.
- Widyastuti, N. (2015). Atraksi Wisata Mempengaruhi Motivasi Pengunjung Di Restoran Cimory Riverside, Bogor, Jawa Barat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Yuliani, W. (2017). Efektifitas Strategi Bimbingan Teistik Untuk Pengembangan Religiusitas Remaja (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1–10.
<https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Yunara, J. L. (2017). Prosedur Menangani Romantic Dinner Oleh Waiter And Waitress Pada Bene Italian Kitchen Di Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 51–66.
<http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
<http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>
<https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
<https://doi.org/10.1>
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima* (Ni. NM (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.