

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS  
DI AKASA RESTORAN JUMEIRAH PECATU BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Desy Pratiwi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS  
DI AKASA RESTAURANT JUMEIRAH PECATU BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Desy Pratiwi  
NIM. 2115823152**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS DI AKASA RESTORAN JUMEIRAH PECATU BALI**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat menamatkan pendidikan pada  
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Desy Pratiwi  
NIM. 2115823152**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS**  
**DI AKASA RESTAURANT JUMEIRAH PECATU BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing  
dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
Pada 31 Juli 2024

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si,Ak  
NIP. 198507152010122002

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, S.E.,M.Si.  
NIP. 196309151990031002

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



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

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS**  
**DI AKASA RESTAURANT JUMEIRAH PECATU BALI**

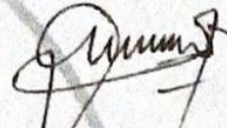
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 19 Agustus 2024

Pembimbing I,

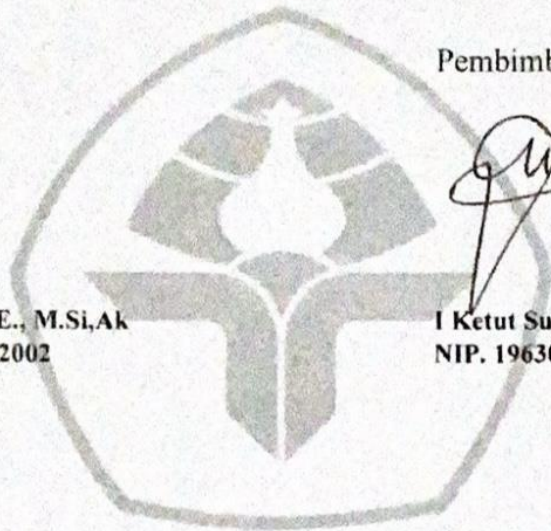


Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si, Ak  
NIP. 198507152010122002

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, S.E., M.Si  
NIP. 196309151990031002



JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali


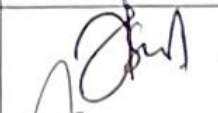



  
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.  
NIP. 1984090882008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS DI AKASA RESTORAN JUMEIRAH PECATU BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si,Ak NIP. 198507152010122002	
<b>Anggota</b>	Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb NIP. 197205072005012001	
<b>Anggota</b>	I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd. NIP. 199301282023211015	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Desy Pratiwi  
NIM : 2115823152  
Program Studi : DIII Perhotelan  
Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS DI AKASA RESTORAN JUMEIRAH PECATU BALI

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.

Badung, Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Desy Pratiwi  
NIM : 2115823152  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Romantic Dinner oleh Waitress di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Romantic Dinner Oleh Waitress di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali serta melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan 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. Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si,Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.
6. I Ketut Suarta, S.E.,M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.



7. Luh Putu Widyantari selaku Learning and Development Jumeirah Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staf Jumeirah Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Ketut Suadi dan Ni Luh Mawartini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan 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, Agustus 2024

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.. .....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>V</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>VI</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Metoden Penulisan Tugas Akhir .....	6
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Teori Hotel .....	9
B. Teori Restoran .....	10
C. Teori Waiter/Waitress .....	13
D. Teori Pelayanan.....	14
E. Teori Menu.....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	23
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Penangana romantic dinner oleh waitress di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali .....	55
1. Tahap Persiapan .....	55
2. Tahap Pelaksanaan .....	57
3. Tahap Akhir .....	63

B. Kendala saat menangani domantic dinner kepada tamu oleh waitress di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali dan cara mengatasi kendala tersebut.....	64
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>67</b>
A. Simpulan .....	67
B. Saran.....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis – jenis Villa .....	24
Tabel 3.2 Jenis – jenis Restoran dan Bar .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Jumeirah Bali .....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	33
Gambar 4.1 Chapel Romantic Dinner .....	53
Gambar 4.2 Set Menu Romantic Dinner di Akasa  Restoran.....	54
Gambar 4.3 Confirmation Booking Cliffside Romantic Dinner.....	55
Gambar 4.4 Standar Grooming di Akasa Restoran.....	57
Gambar 4.5 Set Up Table Cliffside Romantic Dinner .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Gambar Jenis – jenis Villa di Jumeirah Bali

Lampiran 2 Gambar Jenis – jenis Restoran di Jumeirah Bali

Lampiran 3 Gambar Fasilitas Penunjang Hotel di Jumeirah Bali

Lampiran 4 Struktur Organisasi Hotel Jumeirah Pecatu Bali

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Jumeirah Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di kawasan Pecatu Graha, Badung, Bali. Jumeirah Bali memiliki 123 villa, dua restoran dan satu bar yang berjarak 17 Km atau 31 menit dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Jumeirah Bali dibuka pada tahun 2022 yang berbasis di Dubai. Jumeirah Bali memiliki beberapa department seperti, Housekeeping Department, Accounting Department, Culinary Department, Human Resources, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department, Security Department, dan Food and Beverage Department.

Menurut Ananda dan Pradini (2022:264) *food and beverage service* merupakan *section* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan restoran dengan memberikan pelayanan dan penyajian yang memuaskan dan dapat berpengaruh terhadap image restoran. Selain itu *food & beverage service* juga memiliki peran yang penting dalam restoran, karena *food and beverage service* harus memperhatikan bagaimana proses pengolahan produk, menerapkan *hygiene* serta sanitasi yang baik agar kualitas produk tetap terjaga. Jumeirah Bali memiliki dua restoran dan satu bar yang terdiri dari satu restoran utama dan satu *specialty* restoran. Menurut Mertayasa dalam Williandani, Tambunan dan, Gaol (2022:83) restoran adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Restoran utama tersebut

memiliki nama Segaran Restoran yang menyediakan makanan khas Indonesia dan speciality restoran yang memiliki nama Akasa Restoran yang memiliki konsep *wood flame grill* yang hanya melayani untuk makan siang dan makan malam saja. Untuk menunjang fasilitas hotel terutama dalam bidang makanan dan minuman Jumeirah Bali menawarkan paket di bidang makanan dan minuman untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Akasa Restoran merupakan salah satu restoran yang menawarkan *romantic dinner package* untuk pasangan yang disebut Cliffside Romantic Dinner. *Romantic dinner* biasanya dilaksanakan bersama pasangan untuk merayakan momen romantis yang dilengkapi dengan spesial dekorasi, tempat pribadi dan satu pramusaji khusus yang melayani selama *dinner* berlangsung. Cliffside romantic dinner ini berbeda dengan *dinner* biasanya karena tempat yang eksklusif dan hanya melayani satu *bookingan* per-hari, *dinner* ini biasanya dipesan dengan tujuan lamaran, *anniversary* pernikahan, dan ulang tahun karena dekorasi yang cocok untuk momen – momen romantis. Tempat yang ditawarkan untuk *cliffside romantic dinner* ini sangat spesial yaitu disebuah *chapel* yang berada diatas tebing dan berhadapan langsung dengan Laut Hindia dengan berlatar belakang *sunset* menambahkan kesan romantis. Tidak semua tamu bisa mengakses *chapel* tersebut karena aksesnya yang selalu dijaga oleh *hostess* agar tidak ada tamu lain yang masuk sehingga kenyamanan tamu *romantic dinner* tetap terjaga. Menu yang ditawarkan dalam *package* ini terdiri dari lima *courses* lengkap dengan *dessert* dan *free flow water*. Tidak ada batasan waktu untuk menikmati *romantic dinner* ini, tamu yang sudah memesan bisa menikmatinya dari mulai jam buka sampai jam tutup restoran.



Pelayanan *romantic dinner* yang berupa set menu tentu memiliki persamaan dan perbedaan yang signifikan jika dibandingkan topik yang diangkat dari tugas akhir sebelumnya. Tugas akhir yang menjadi pembanding adalah Putra (2020) Pelayanan Set Menu oleh Waiters/Waitress Pada di Mare Restaurant di Karma Kandara Resort Bali, yang mengkaji tentang pelayanan set menu mulai dari tahap persiapan sampai tahap akhir, namun masih ada hal yang perlu dibahas seperti cara serving minuman yang benar yang belum dijelaskan pada tugas akhir tersebut dan perbedaan yang signifikan adalah set menu yang ditawarkan oleh Mare Restoran lebih beragam sehingga jika ada tamu yang memiliki *dietary* mempunyai banyak pilihan yang aman untuk dikonsumsi, sedangkan set menu *romantic dinner* di akasa restoran tidak memiliki pilihan (opsi) maka dari itu, *dietary* tamu sangat penting untuk di *highlight* saat pemesanan *package* ini. Seperti halnya dengan tugas akhir Dewi (2023) Penganan Romantic Dinner oleh Pramusaji Pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort, menemukan bahwa pelayanan *romantic dinner* di luar ruangan memiliki beberapa kendala alam yang berpeluang mengurangi kepuasan tamu karena faktor alam yang sulit untuk dikendalikan, yang membedakannya adalah, selain faktor alam dan manusia, kendala pada *romantic dinner* di Akasa Restoran juga bisa disebabkan oleh faktor teknologi. Persamaan dari tugas akhir tersebut adalah menu yang digunakan sama, yaitu set menu dimana menu tersebut terdiri dari beberapa *courses* yang setiap penyajiannya tidak boleh disajikan berbarengan dan hanya diperlukan satu pramusaji khusus yang menangani *dinner* tersebut.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul Pelayanan *Romantic Dinner* oleh *Waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali dengan harapan mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan mengetahui hal – hal apa saja yang perlu diperhatikan dan dipersiapkan saat *romantic dinner* serta kendala yang dialami selama *dinner* berlangsung.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *romantic dinner* oleh *waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *romantic dinner* oleh *waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk menjabarkan pelayanan *romantic dinner* oleh *waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali.
- b. Untuk menjabarkan kendala – kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *romantic dinner* oleh *waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *romantic dinner* oleh *waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu 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) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *romantic dinner* oleh *waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali.

### c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *romantic dinner* di Akasa Resturant Jumeirah Pecatu Bali.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

#### a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan *romantic dinner* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali.

#### b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada pramusaji di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali mengenai :

- 1) Persiapan alat dan bahan apa saja yang diperlukan dalam *romantic dinner* ini ?
- 2) Bagaimana tahap pelaksanaana dalam *romantic dinner*?
- 3) Menu apa saja yang ditawarkan dalam *romantic dinner*?
- 4) Adakah batasan waktu dalam *romantic dinner*?
- 5) Kendala – kendala apa saja yang dihadapi dalam *romantic dinner*?
- 6) Solusi yang dilakukan dalam menghadapi kendala yang telah terjadi?

#### c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur dan internet yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen – dokumen yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir dan dijabarkan secara deskriptif. Metode penyajian hasil yang digunakan adalah penyajian data informal, yaitu penyajian dengan menggunakan kata – kata biasa atau deskripsi.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan dan, Sistematika Penulisan.
2. Bab II Landasan Teori memuat teori mengenai Pengertian Hotel, Pengertian dan Jenis Restoran, Pengertian dan Tugas *Waiter/Waitress*, Pengertian dan Jenis Pelayanan, Pengertian Menu dan Jenis menu.
3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.
4. Bab IV Hasil dan Pembahasan menjelaskan mengenai persiapan dan pelaksanaan *romantic dinner*, serta kendala – kendala yang dialami selama *dinner* berlangsung dan solusi dalam menghadapi kendala.

5. Bab V Penutup memuat simpulan mengenai penanganan *romantic dinner* serta saran – saran dari segala kendala yang dihadapi.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Pelayanan Romantic Dinner oleh Waitress di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali” maka penulis dapat menyimpulkan tahap – tahap prosedur penanganan sebagai berikut :

1. Pelayanan *romantic dinner* di Akasa Restoran oleh *waitress* dibagi menjadi tiga tahap, meliputi :

a. Tahap Persiapan

Terdiri dari tiga bagian yaitu, tahap persiapan diri, tahap persiapan lingkungan dan, tahap persiapan alat kerja.

b. Tahap pelaksanaan

Terdiri dari tiga tahap yaitu tahap yaitu :

1) Tahap pelaksanaan sebelum tamu datang ke restoran terdiri dari *waitress* yang sudah bersiaga di *chapel* 30 menit sebelum jam *booking*, menyalakan lilin elektrik yang terpasang pada jembatan dan menginformasikan kedatangan tamu oleh *hostess* kepada *waitress* yang *incharge* di *romantic dinner*.

2) Tahap pelaksanaan ketika tamu datang ke restoran terdiri dari *hostess* menyambut tamu dan mengkonfirmasi kembali mengenai *bookingan* yang dimiliki dan langsung mengantarkannya ke area *chapel* dengan menjelaskan konsep dari lorong yang dilewati, *sitting the guest* dan

- 3) *unfolding napkin* yang dilakukan oleh *hostess*, memperkenalkan *waitress* yang *incharge* kepada tamu dan *hostess* meninggalkan area *chapel*.
- 4) Tahap pelaksanaan ketika tamu sudah sampai di *chapel* yang terdiri dari *waitress incharge* menjelaskan menu *romantic dinner* kepada tamu, menginformasikan kepada *chef* untuk menyiapkan *welcome bread* dan *amuse bouche*, makanan dan minuman untuk *romantic dinner* akan dibawakan oleh *runner*, menyajikan *welcome drink* dan *welcome bread* dari arah kanan dengan mendahulukan perempuan, penyajian *first courses* sampai *dessert* dilakukan dengan menjeleaskan mengenai *condiment-condiment* dari makanan tersebut, sebelum menyajikan setiap *courses* dari menu, *waitress* wajib untuk mengganti *cutleries* dan membersihkan meja tamu. Penyajian *dessert* dilakukan bersama *chef* langsung, pada proses pembayaran dilakukan di atas (restoran) dan menyiapkan *buggy* ketika proses pembayaran berlangsung.

c. Tahap akhir

Beberapa hal yang dilakukan oleh *waitress* pada tahap akhir terdiri dari, mengumpulkan dan membawa kembali sisa-sisa piring dan *cutleries* yang tersisa ke *steward*, melepaskan semua *table cloth* yang telah digunakan, memindahkan kembali meja dan kursi ke area *basement*, menyimpan, mengumpulkan lilin elektrik yang telah terpasang di sepanjang jembatan, memanggil *public area* untuk membersihkan sisa-sisa bunga di area *chapel*, mengembalikan peralatan tambahan seperti



*wine bucket* dan *bag stand* ke area restoran, menyimpan *handphone music* dan *bluetooth speaker* ke meja *hostess*.

2. Kendala – kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelayanan *romantic dinner* oleh *waitress* di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali.
  - a. Angin kencang yang mengakibatkan dekorasi pada *romantic dinner* menjadi rusak. Solusi yang dilakukan adalah menata *rose petal* dan jepun 15 menit sebelum jam *booking* tamu dan menutup sebagian tirai yang ada di *chapel*.
  - b. Hujan yang menyebabkan area *chapel* menjadi basah. Solusi yang dilakukan adalah menyiapkan tempat dan *table* cadangan yang berada di area *semi outdoor* agar tamu tetap bisa menikmati *romantic dinner*.
  - c. *Lift* menuju *chapel* yang sering macet. Solusi yang dilakukan adalah rutin melakukan pengecekan *lift* disaat *preperation*.
  - d. Makanan yang *delay* karena banyaknya orderan di outlet. Solusi yang dilakukan adalah *waitress* yang *incharge* mengecek langsung mengenai makanan tersebut ke *kitchen*.

## **B. Saran**

Setelah menjalani praktek kerja lapangan di Akasa Restoran Jumeirah Bali, penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru. Dari pengalaman tersebut penulsi masih melihat ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, adapun saran yang penulis berikan untuk restoran tersebut meliputi :

1. Menambah *trolley* makanan untuk memudahkan *runner* membawa makanan dari *kitchen* turun ke *chapel*. Jarak *chapel* ke *kitchen* yang lumayan jauh membuat *runner* kesulitan untuk membawa makanan dengan beban yang berat, maka dari itu *trolley* sangat diperlukan untuk membantu dalam membawa makanan.
2. Menyiapkan satu HT (*handy talkie*) khusus untuk staf yang *incharge* di *romantic dinner* agar memudahkan untuk menginformasikan *hostess* yang *incharge* mengenai keterlambatan makanan sehingga *hostess* bisa mengecek langsung dengan *chef*. *Waitress* tidak perlu lagi meninggalkan tamu naik ke restoran untuk mengecek makanan yang *delay*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anand & Pradini. (2022). Peran *Food & Beverage Service* dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Mcdonald's Jatipadang
- Defrina & Lestari, D. P. (2017) Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman *Online* Berbasis Mobile Browser pada Restoran Tiga Samudra.
- Mertayasa, I. G. A. (2020). *Food & Beverage Service*.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N.. (2017). Pelayanan Prima di Restoran Internasional.
- Putra, I. M. D. A. (2020). Pelayanan *Set Menu Dinner* Oleh Waiter/Waitress Pada Di Mare Restaurant Di Karma Kandara Resort Bali.
- Kotler, Philip & Keller.( 2016). *Marketing Management 15e* New Jersey.
- Dewi, N. P. R. R. (2023). Penanganan *Romantic Dinner* Oleh Pramusaji Pada The Shore Di Hilton Bali resort.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*.
- Pradini, G., & Padilla, P. (2016). Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan.
- Citra, P & Satria, M. N. D. (2024). Penerapan Metode *Rank Order Centroid* dan SMART dalam Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan *Waitress* Terbaik.
- Rachmadizal, Ayu, J. P., Bramundita, A. G. C., & Adam, F. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pada Hotel di *Era New Normal*.
- Pertiwi, S. M., Sunyoto, & Asmara, D. (2022). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel.
- Hamidah, S., & Komariah, K. (2018). Resep dan Menu (Ika Fatria, Ed.; 1<sup>st</sup> ed., Vol.1)