

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Nina Santiasih

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS
DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Nina Santiasih
NIM 2115823039**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Kadek Nina Santiasih
NIM 2115823039

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

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROMATIC DINNER OLEH WAITRESS DI
HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Ketua Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
Pada, Senin, 23 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka.S.ST.Par.S.Sos.Par
NIP. 1965102020001210001

Pembimbing II,



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIP. 202111014

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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 ROMATIC DINNER OLEH WAITRESS DI HOTEL
JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.S.Sos.M.Par
NIP. 1965102020001210001



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK. 202111014

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

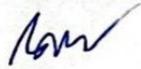


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS
DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III
Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.S.Sos.Par NIP. 196510202000121001	
Anggota	Tyas Raharjeng Pamulasih, S.Ant., M.Sc NIP. 199001132019032015	
Anggota	Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb NIP. 196405261990032003	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



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 : Ni Kadek Nina Santiasih

NIM : 2115823039

Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRE/SS DI HOTEL
JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA

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, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Nina Santiasih

NIM. 2115823039

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Nina Santiasih
NIM : 2115823039
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS DI HOTEL JIMBARAN
BAY BEACH RESORT & SPA**

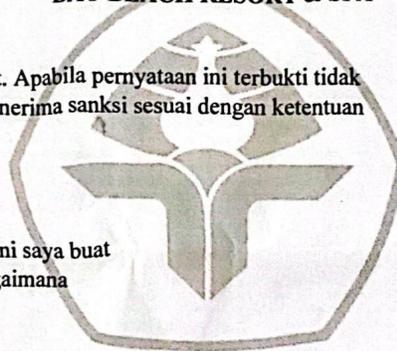
Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat
untuk digunakan sebagaimana
mestinya.



Badung, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa merupakan salah satu Hotel bintang 4 di Bali yang berada di Kawasan Badung Selatan, di Jl. Pantai Kedonganan No.888, Kedonganan, Kecamatan. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menyediakan jasa untuk menginap dengan fasilitas yang lengkap yaitu: *lobby, Hiu Restaurant & Wine Lounge, Pool Bar, Pool, Baruna Sky Lounge Restaurant & Bar, Lotus Spa, Raga Gym, Segara Meeting Room, Baruna Ballroom dan Melasti Meeting Room*, Jimbaran Bay Beach Resort & Spa mempunyai departemen atau bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri.

Food & Beverage Department di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. *Food and Beverage Service* selalu berusaha meningkatkan mutu dalam pelayanan kepada tamu. Diharapkan departemen ini mampu meningkatkan penjualan makanan semaksimal mungkin sesuai target yang telah ditetapkan.

Pelayanan *romantic dinner* adalah salah satu promosi yang menyediakan makan malam yang *romantic* terhadap pasangan. *romantic dinner* dimulai pukul 18.00-22.30 WITA. Ada dua area pelayanan *romantic dinner* di *Hiu Restaurant*, dan pelayanan di *Baruna Sky Lounge* dengan *view* menghadap Garuda Wisnu Kencana (GWK) dan pantai Kedonganan. Khusus untuk area rooftop, pesanan

tamu disampaikan melalui Handy Talk (HT) oleh *waitress* yang bertugas di *rooftop* kepada *chasier* dan *bartender*.

Baruna Sky Lounge : merupakan restaurant yang sangat terkenal dan populer bagi sebagian besar tamu yang datang dan berkunjung ke Jimbaran Bay Beach Resorts & Spa karena memiliki spesialisasi yaitu hanya menyajikan masakan India. Para tamu juga langsung dapat melihat proses pembuatan *set up vas flower* yang akan digunakan pada saat *romantic dinner*. restaurant ini sangat cocok untuk dinner karena letaknya di atas dan bisa menikmati pemandangan Pantai Kedonganan dari atas. restaurant ini dibuka dari pukul 18.00-22.30 WITA. Ada *event* yang sering diadakan setiap hari Jumat yaitu Barbeque Paradise. Dimana tamu datang untuk menikmati cocktail dan olaha daging yang di pesan sebelumnya dan juga ada *live music* dan *dancer*. ada juga yang merayakan romansa di *rooftop* Baruna Sky Lounge dengan masakan India/Asia. Pengalaman *romantic dinner* menawarkan 4 set Menu India.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menulis TA dengan judul “Pelayanan romentic dinner oleh Waiterss di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *romantic dinner* oleh *Waiterss* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh *Waiterss* dalam *pelayanan romantic dinner* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *romantic dinner* oleh *Waitress* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh *Waiterss* Pelayanan *romantic dinner* oleh *Waitress* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

2. Kegunaan Penulisan:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan.
- 2) Mahasiswa/i bisa lebih memahami dan mengerti tentang Pelayanan *Romantic Dinner* oleh *Waitress* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai Pelayanan *Romantic Dinner* Oleh *Waitress* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

c. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini agar dapat menjadi masukan atau saran guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

D. Metode Penulisan TA

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data terkait dengan Tugas Akhir ini, yaitu:

- a. Metode observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam pelayanan tamu dalam kegiatan *romantic dinner* di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa
- b. Metode wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau diskusi dengan naara sumber seperti *manager food and beverage service*, *supervisor Hiu Restoran* dan para *staff* di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa
- c. Studi kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara literasi atau membaca melalui beberapa media seperti buku, artikel maupun majalah yang berhubungan dengan penanganan tamu *romantic dinner*.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam menyusun laporan TA ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis data dengan memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa, dengan menjelaskan secara rinci hasil wawancara dan observasi yang ditemukan selama melaksanakan penelitian.
- b. Metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pada bab pembahasan, ada beberapa simpulan yang dapat dari Tugas Akhir yang berjudul “*Pelayanan romantic dinner oleh waiterss di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa*”

1. Pelayanan *romantic dinner* oleh *waiterss* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tahap persiapan terdiri atas ahap persiapan diri, persiapan kerja dan melakukan set-up table. Tahap pelayanan meliputi: *welcoming the guest, setting the guest unfolding the guest napkin, pouring ice water, preseting menu, taking order, repeating order*.. Tahap akhir meliputi: menanyakan kepuasan tamu dalam pelayanannya jika tamu sudah merasa puas maka *waiter/ss* akan mempersilakan untuk melanjutkan perjalanan dan *waitress* akan mengucapkan “*Thank you for your dinner in the Baruna sky loung, have a nice day*”, melakukan *closing* dimulai dari membersihkan seluruh meja, kursi dan merapkannya mengangkat *vas, place mat, cutleries and paper napkin, polishing cutleries*, dan melakukan inventori.
2. Kendala yang dihadapi *waitress* yaitu: (a) cuaca yang kurang bersahabat. Hal ini diatasi dengan menginformasikan tamu tentang keadaan kondisi tersebut dan mohon dimakklumi untuk dapat dipindahkan ke *rooftop*, (b) pembagian shif kerja waiter yang tidak merata (laki/perempuan). Hal ini diatasi dengan

menyeimbangkan *staf* laki dan perempuan saat bertugas sehingga dalam pelayanan makanan terutama dalam pengambilan makanan yang sudah out dapat ditangani oleh *staf* laki-laki sebagai *runner*.

B. Saran

1. Pihak manajemen Food and Beverage Service Department agar lebih bijaksana dalam mengatur *staf water/ss* sehingga pelaksanaan *romantic dinner* berjalan lancar.
2. Pihak hotel diharapkan dapat menyiapkan ruangan khusus bagi tamu yang ingin melaksanakan *romantic dinner* saat cuaca kurang bersahabat.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Hidayat, S., MM, & Jumiatin, U. (2016). Prosedur Pengelolaan Surat untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi pada Kantor Kecamatan Pamulang. *Jurnal Sekretaris*, III, 96.

Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi

Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: CV. Andi Offse

Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017 *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita

Prakoso, Prasetyo Aji. Ed. 2017. *Front Office Praktis, Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gaya Media.

Sinaga, Firman. ed. 2018. *Resturant I dan Kegiatan*. Yogyakarta: Andi

Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Perspektif*, XVI, 26-27.

Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*, Jakarta: Erlangga Sumber hotel dan restoran dari HRD Hotel JW Marriott Medan

<https://staffnew.uny.ac.id/upload/132231727/pendidikan/BAB+XX.1.PELAYANAN.+BSNP.pdf>

Komar Richard (2014: 309), Sulastiyono (2006),