

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *ROMANTIC DINNER* KEPADA TAMU  
MANCANEgara OLEH *WAITER/WAITRESS*  
PADA *ARES RESTAURANT*  
DI SUDAMALA RESORT SANUR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Sri Padmi Suari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN *ROMANTIC DINNER* KEPADA TAMU**  
**MANCANEgara OLEH *WAITER/WAITRESS***  
**PADA *ARES RESTAURANT***  
**DI SUDAMALA RESORT SANUR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ni Luh Putu Sri Padmi Suari**  
**NIM 2015823243**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**KAMPUS GIANYAR**  
**2023**

**PENANGANAN ROMANTIC DINNER KEPADA TAMU  
MANCANEgara OLEH WAITER/WAITRESS  
PADA ARES RESTAURANT  
DI SUDAMALA RESORT SANUR**

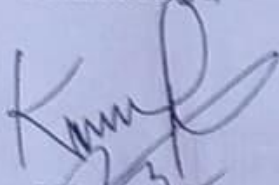
Oleh

**Ni Luh Putu Sri Padmi Suari  
NIM 2015823243**

Tugas Akhir Ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

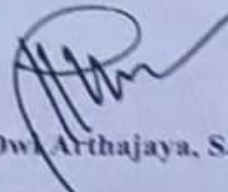
Disetujui oleh :

Pembimbing I,



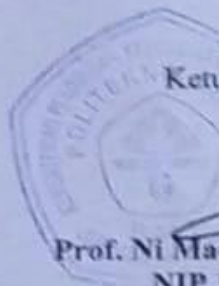
**Drs. I Nyoman Kanca, M. Par  
NIP 196012311990111001**

Pembimbing II,



**A.A Gd Putra Dwi Arthajaya, S.Si.,M,Kom  
NIP**

Disahkan Oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D.  
NIP 196312281990102001**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA  
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung,  
Bali-80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Ni Luh Putu Sri Padmi Suari  
NIM : 2015823243  
Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ROMANTIC DINNER KEPADA TAMU  
MANCANEgara OLEH WAITER/WAITRESS  
PADA ARES RESTAURANT  
DI SUDAMALA RESORT SANUR”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Gianyar,  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Putu Sri Padmi  
Suari  
NIM : 2015823243  
PS : D-3 Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Manah Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN ROMANTIC DINNER KEPADA TAMU MANCANEGARA OLEH WAITER/WAITRESS PADA ARES RESTAURANT DI SUDAMALA RESORT SANUR ini dengan baik dan tepat waktunya. Tugas akhir ini dapat dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Romantic Dinner Kepada Tamu Mancanegara Oleh Waiter/Waitress Pada Ares Restaurant Di Sudamala Resort Sanur.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mnempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, S.St.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
6. Anak Agung Gede Putra Dwi Arthajaya, S.S.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
7. Bapak I Gede Suarnata selaku Restaurant Manager di Sudamala Resort Sanur yang sudah mengizinkan untuk melakukan penelitian di industri.
8. Ibu Gusti Ayu Novi Damayanti selaku Supervisor di Sudamala Resort Sanur, yang sudah membimbing selama kegiatan penelitian berlangsung.
9. Seluruh staf Ares Restaurant di Sudamla Resort Sanur yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Nyoman Ariana dan Ibu Kadek Pariani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Gianyar.



Gianyar,

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>.....</b>
A. Hotel.....	.....
1. Pengertian Hotel .....	.....
2. Klasifikasi Hotel .....	.....
3. Jenis Hotel.....	.....
B. Restaurant.....	.....
1. Pengertian Restaurant .....	.....
2. Jenis Restaurant .....	.....



3.	Peralatan di Restaurant .....	
C.	Food and Beverage Service Department .....	
1.	Pengertian dan Fungsi Food and Beverage Service Department.....	
2.	Seksi-Seksi Food and Beverage Service Department.....	
3.	Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Service Department ...	
D.	Waiter/waitress .....	
1.	Pengertian Waiter/Waitress .....	
2.	Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter/Waitress .....	
E.	Pengertian Penanganan .....	
F.	Jenis- Jenis Tamu.....	
G.	Romantic Dinner .....	
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	
A.	Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	
1.	Lokasi Perusahaan .....	
2.	Sejarah Perusahaan/ Hotel .....	
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/ Hotel .....	
1.	Bidang Usaha Perusahaan/ Hotel.....	
2.	Fasilitas Perusahaan/ Hotel .....	
C.	Struktur Organisasi Food and Beverage Department di Sudamala Resort Sanur.....	
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	
A.	Penanganan Romantic Dinner Kepada Tamu Mancanegara Oleh Waiter/Waitress Pada Ares Restaurant Di Sudamala Resort Sanur.....	
1.	Tahap Persiapan .....	
2.	Tahap Pelaksanaan .....	
3.	Tahap Akhir.....	
B.	Hambatan saat Menangani Menangani Romantic Dinner kepada Tamu Mancanegara oleh Waiter/Waitress pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur dan Cara Mengatasi Hambatan.....	

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>9</b>
A. Simpulan.....	9
B. Saran.....	10

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Sudamala Resort Sanur .....	
Gambar 3. 2 Halaman Depan Sudamala Resort Sanur .....	
Gambar 3. 3 Ares Restaurant .....	
Gambar 3. 4 Sudajiva SPA .....	
Gambar 3. 5 Suda Ening Yoga Bale .....	
Gambar 3. 6 Meeting Room .....	
Gambar 3. 7 Struktur Organisasi F&B Departmen .....	
Gambar 4. 1 <i>Personal Grooming Waitress</i> .....	
Gambar 4. 2 <i>Personal Grooming Waiter</i> .....	
Gambar 4. 3 Absensi .....	
Gambar 4. 4 Kasir pada Ares Restaurant .....	
Gambar 4. 5 <i>Square Table</i> .....	
Gambar 4. 6 <i>Arm Chair</i> .....	
Gambar 4. 7 <i>Moulton</i> .....	
Gambar 4. 8 <i>Table Cloth</i> .....	
Gambar 4. 9 <i>Cutleries</i> untuk Romantic Dinner .....	
Gambar 4. 10 <i>Red Wine, White Wine, Water Goblet Glass</i> .....	
Gambar 4. 11 <i>Table Decoration</i> .....	
Gambar 4. 12 Peralatan Penunjang .....	

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Peralatan Restaurant.....
- Tabel 3. 1 Jenis Kamar di Sudamala Resort Sanur .....



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Dengan Supervisor Restaurant .....
Lampiran 2. Menu Romantic Dinner .....
Lampiran 3. Captain Order untuk Romantic Dinner .....
Lampiran 4. Table Set-up untuk Romantic Dinner .....
Lampiran 5. Final Set-up untuk Romantic Dinner .....
Lampiran 6..Handle Romantic Dinner .....
Lampiran 7. Makanan untuk Romantic Dinner .....



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang terletak di Asia Tenggara yang sangat terkenal dengan sumber daya alam. Indonesia terkenal dengan banyak kebudayaan yang masih terjaga hingga saat ini. Selain itu Indonesia kaya dengan adat istiadat dan juga peninggalan sejarah. Potensi daya tarik kebudayaan yang sangat beragam dapat berpengaruh terhadap devisa Negara bagi masyarakat Indonesia. Salah satu penyumbang devisa terbesar negara yaitu pariwisata. Pariwisata di Indonesia sangat diminati oleh wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang dapat menjadi daya tarik untuk sekedar mengurangi kejenuhan dari aktivitas sehari-hari.

Bali merupakan salah satu Pulau yang berada di Indonesia sebagai tujuan wisata sangat diminati karena Bali dikenal akan keindahan alam dan budaya serta tarian khas Bali, keramah-tamahan masyarakat Bali dengan keharmonisannya, kerajinan tangan yang beragam menjadikan daya tarik wisatawan untuk dikunjungi dan dipelajari. Tentunya hal tersebut menjadi salah satu daya tarik sendiri untuk wisatawan yang datang ke Bali dengan tujuan melakukan perjalanan wisata, ke sektor-sektor pariwisata yang ada di Bali.

Secara umum pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk rekreasi, liburan ke suatu tempat yang memiliki

potensi dan dapat dinikmati. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Prayogo (2018:17) mengenai pengertian pariwisata merupakan “perjalanan seorang atau kelompok orang dari satu tempat ke tempat lainnya, untuk tujuan rekreasi dan mendapat hiburan sehingga keinginannya terpenuhi”. Tentunya jika berkunjung ke suatu tempat seorang wisatawan perlu mencari tempat untuk tempat tinggal sementara seperti Apartmen, Villa, maupun Perhotelan dan akomodasi penginapan lainnya.

“Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya”, (Hurdawaty dan Parantika 2018:7) selain menyediakan makanan dan minuman umumnya hotel berbintang memiliki fasilitas penunjang lainnya seperti GYM, SPA, Swimming Pool, Restaurant, Playground, dll. Salah satu contohnya adalah Sudamla Resort Sanur.

Sudamala Resort Sanur merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di sanur. Hotel ini menyediakan pelayanan menginap juga makanan dan minuman, khususnya Food and Beverage Department yang bertanggung jawab dalam melayani dan menyajikan makanan tamu. Food and Beverage Department dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product.

*Food and Beverage Service* adalah salah satu *section* yang ada di Sudamala Resort Sanur yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjual, melayani, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu,

untuk itu diperlukan serja sama antar departmentt atau section mulai daro pengadaan, proses, hingga penyediaan penyediaan pelayanan. *Food and Beverage Service* menangani pelayanan mulai dari pelayanan *Breakfast* (sarapan pagi), *Lunch* (makan siang), *Dinner* (makan malam) Juga beberapa aktifitas yang ditawarkan seperti, *Cooking Class* (kelas memasak), *Megibung* (makan malam spesial diamana menyejikan makanan yang biasanya disajikan untuk lebih dari 6 orang sekarang dibuat untuk 2 orang untuk makan malam yang ditawarkan), juga *Romantic Dinner* (makan malam romantis).

Restoran merupakan salah satu fasilitas wajib yang dimiliki oleh hotel di mana restoran merupakan salah satu penyumbang *revenue* terbesar selain kamar hotel. Ares Restaurant merupakan restoran yang dimiliki oleh Sudamala Resort Sanur yang mana salah satu aktifitas yang paling diminati tamu adalah *Romantic Dinner*, merupakan makan malam dengan suasana romantis yang ditata di *natah saji* dengan pemandangan langit yang indah juga suasana yang tenang ditemani dengan hiasan yang cantik sehingga membuat suasana malam menjadi makin romantis namun tentunya sebelum itu ada kendala juga beberapa hal-hal yang terjadi tidak sesuai yang direncanakan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut pada pembuatan tugas akhir ini penulis mencoba mengkaji tentang “Penanganan *Romantic Dinner* kepada Tamu Mancanegara oleh *Waiter/Waitress* pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur”.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Romantic Dinner* kepada tamu mancanegara oleh *waiter/waitress* pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur?
2. Apa saja hambatan yang dialami saat menangani *Romantic Dinner* kepada tamu mancanegara oleh *waiter/waitress* pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mengetahui cara menangani *Romantic Dinner* kepada tamu mancanegara oleh *waiter/waitress* pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur?
- b. Mengetahui hambatan yang dialami saat menangani *Romantic Dinner* kepada tamu mancanegara oleh *waiter/waitress* pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- 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 Cabang Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Room Division & Food and Beverage*
  - 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *Romantic Dinner* Kepada Tamu Mancanegara oleh *Waiter/Waitress* Pada *Ares Restaurant* di Sudamala Resort Sanur
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Cabang Gianyar
  - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Cabang Gianyar yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food And Beverage Product*
  - 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 penanganan *Romantic Dinner*

c. Bagi Perusahaan

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

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Metode Observasi

Mengenai metode observasi yang digunakan, Sugiyono (2017, 203) berpendapat bahwa “Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung dilapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan *kuesioner* mengenai analisis jabatan”. Maka dapat disimpulkan bahwa. *Observasi* dilakukan dengan memperoleh kesimpulan terkait objek yang diamati serta mendapat kesimpulan setelah menganalisis data selama *observasi* berlangsung. Di mana penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di Sudamala Resort Sanur.

## b. Metode Wawancara

Metode wawancara (*Interview*) adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti dengan subjek penelitian. Menurut pendapat Sugoyono (2017:147) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari *responden* yang lebih mendalam dan jumlah dari *respon* tersebut sedikit”. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *Manager* dan *Staff Food and Beverage*.

## c. Studi Kepustakaan

Dalam menulis tugas akhir juga bisa menggunakan Studi Kepustakaan dimana pengumpulan data dilakukan melalui membaca majalah, naskah, artikel, juga literatur atau laporan yang sudah ada. Dimanfaatkan dengan baik sehingga menghasilkan penelitian lebih terjamin. Sugiyono (2018: 291) mengatakan bahwa “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai. Budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah”

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis sampaikan adalah metode Kualitatif, dilakukan dengan mengorganisasikan data dan memilih data yang penting

dan diteliti serta menaarik kesimpulan, secara sistematis mencari dan meringkas data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti (Wawancara, Observasi, Dokumen seperti Rekaman Audio atau Video) mengenai masalah yang diteliti di lapangan.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil Analisis Data yang penulis sajikan adalah metode penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata biasa. Pengertian penyajian data adalah aktivitas yang dilakukan oleh seprang peneliti. Baik individu maupun kelompok untuk melengkapi proses pembuatan laporan atas hasil penelitian kuantitatif/kualitatif yang telah dilakukan sehingga senantiasa bisa dianalisis sesuai dengan standar keilmiahan

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai penanganan Romantic Dinner kepada tamu Mancanegara oleh Waiter/Waitress pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur, maka penulis dapat menarik kesimpulan, antara lain:

1. Penanganan Romantic Dinner kepada Tamu Mancanegara oleh Waiter/Waitress pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur, meliputi: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
  - a. Tahap persiapan yang dilakukan seorang waiter/waitress sebelum terjun ke operasional meliputi 3 tahapan yaitu, Pertama, tahap persiaspan diri: merupakan tahapan dimana waiter/waitress melakukan persispan mulai dari absensi, personal grooming, uniform, kebersihan mulut&gigi, kebersihan, badan serta penggunaan aksesoris yang tidak berlebihan. Kedua, yaitu persiapan lingkungan kerja yang dimaksud disini adalah persiapan lingkungan restoran mulai dari pembersihan area restoran serta pembersihan Ketiga, yaitu persiapan peralatan untuk kegiatan *romantic dinner*. Mulai dari meja hingga hiasan untuk kegiatan.
  - b. Tahap pelaksanaan, pada tahap ini seorang *waiter/waitres* melakukan pelaksanaan atau penanganan romantic dinner sesuai dengan standar yang

berlaku pada ares restaurant mulai dari *wecoming guest* hingga *thanking to the guest*.

- c. Tahap akhir, merupakan tahapan dimana semua peralatan yang digunakan untuk kegiatan *romantic dinner* diangkat dan di alokasikan ke tempat sebelumnya.
2. Hambatan saat menangani dan solusi waiter/waitress saat menanani *romantic dinner* kepada tamu mancanegara pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur, meliputi:
  - a. Kekurangan sumber daya manusia, solusi dari hambatan ini ialah dengan menambah jumlah karyawan sehingga operasional berjalan dengan lancar.
  - b. Cuaca yang berubah-ubah, solusi dari hambatan ini ialah dengan melakukan pengamatan serta menyiapkan plan B untuk antisipasi jika terjadi hal yang tidak diinginkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan praktik kerja lapangan pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur khususnya dalam memberikan penanganan *romantic dinner*. Ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain:

1. Untuk menghindari terjadinya hambatan yang terjadi diharapkan kedepannya lebih meningkatkan kerjasama tidak hanya antar karyawan juga antar department, agar pekerjaan yang dilakukan berjalan lebih lancar dan maksimal lagi.

- 
2. Selain hal di atas diharapkan kedepannya bisa menambah team di area restoran sehingga hambatan-hambatan yang terjadi bisa lebih diminimalkan dan memaksimalkan kinerja karyawan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Prayogo. 2016. Jurnal Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus di PT. Boogi Avindo, Bogor). Vol. 13, No. 02, Diakses pada 5 April 2023. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/an/issue/view/75>
- Bagyono. 2017. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang. *Journal of Materials Processing Technology*, Vol. 1 No.1. 1–8. <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.cirp.2016.06.001>
- Kustini, Heny. 2017. *General Hotel Management*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Marsum, 2016. *Profesional Waiter- Pramisaji Skill*. Yogyakarta: Andi
- Marsum, W . A. 2015. *Restaurant dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Oka, I Made Darma, dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restaurant Internasional*. Surabaya: Paramita
- Prakoso, Prasetyo, Aji. (2017). *Front Office Praktis: Administrasi dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Java Media
- Semara, I Made Trisna. 2018. *Perencanaan dan Perancangan Hotel*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Soekresno. 2017. *Management Food and Beverage*. Jakarta: PT.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta,
- Sujatmo, Umam, Purwadi. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Pt Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sulastiyono, Agus. (2017). *Management Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: CV Alfabeta

Suparman, Sugiyah. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Tamu Pada Hotel Cabin Cabang Sutomo Yogyakarta*. diakses pada 14 April 2023, <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/211228/JURNAL-SGY--SPM-2019.pdf>

Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: CV Bali Utama

Wiwoho. 2014. *Hospitality Secret Skill and Attitude*. Jakarta: CV Alfabeta

Yunara, Lya. 2023. *Prosedur Menangani Romantic Dinner Oleh Waiter And Waitress Pada Bene Italian Kitchen Di Sheraton Bali Kuta Resort, 05-10*. Diakses 25 April 2023, dari Universitas Muhammadiyah Jember



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

