

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROMANTIC DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN RESTAURANT
JUMEIRAH BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Azzani Idea Fadila

**JURUSAN PARISIWATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROMANTIC DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN RESTAURANT
JUMEIRAH BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Azzani Idea Fadila
NIM 2015823135**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARISIWATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN ROMANTIC DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN RESTAURANT
JUMEIRAH BALI**

Oleh

Azzani Idea Fadila

NIM 2015823135

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kanah, S.Pd., M.Hum

NIP 197004121998022001

Pembimbing II,



Drs.-I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin

NIP 196001251988031001

Disahkan oleh



Prof. N. Atan. Erawati, 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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azzani Idea Fadila

NIM : 2015823135

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN ROMANTIC DINNER OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN RESTAURANT JUMEIRAH BALI”

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 sebagaimana mestinya.

Badung, 20 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



.....zani Idea Fadila

NIM : 2015823135

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Allah SWT/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PENANGANAN ROMANTIC DINNER OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN RESTAURANT JUMEIRAH BALI** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Romantic Dinner Oleh Pramusaji Di Segaran Restaurant Jumeirah Bali.

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 terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan 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 Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu. Nur Ramdulari Binti Abdullah selaku *General Manager* di Hotel Jumeirah Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bpk. Gandhi Yanowar selaku *Learning and Development Manager* di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan laporan ini.
9. Bpk. Setia Budiarto selaku *Food and Beverage Director* di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

10. Bpk. Satria Dharmawan dan Bpk. I Wayan Suwarsa selaku *Restaurant Manager* di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Ibu. Kadek Damayanti dan Bpk. I Putu Widiada selaku *Restaurant Supervisor* yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh karyawan Jumeirah Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bpk. Idri dan Ibu. Hennita Theresia selaku orang tua penulis serta yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali 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 maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 20 Juli 2023

DAFTAR ISI

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

B. Restoran	9
1. Pengertian Restoran	9
2. Jenis-Jenis Restoran	9
C. <i>Food and Beverage Department</i>	11
D. Pramusaji	12
1. Pengertian Pramusaji	12
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	13
E. Pengertian <i>Romantic Dinner</i>	14
F. Menu Restoran	14
1. Pengertian Restoran	14
2. Macam-Macam Restoran	15
G. Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Macam-Macam Pelayanan	17
H. Pengertian Penanganan	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	19
1. Lokasi Perusahaan	19
2. Sejarah Perusahaan	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	22
1. Jumeirah Bali Villa's	23
2. Jumeirah Bali <i>Dining Experiences</i>	24
3. Talise Spa	26
4. <i>Peafowl Pavilion</i>	26
5. Waduk dan Tirta Ageng	26
6. <i>Fitness Centre</i>	27
7. <i>Concierge</i> /Transportasi	27

8. Bale Wicaksana	27
9. <i>Guest Laundry Service</i>	28
10. Akses ke Pantai	28
C. Struktur Organisasi Perusahaan	28
1. <i>Director Of F&B</i>	31
2. <i>F&B Coorfinator</i>	31
3. <i>Restaurant Manager</i>	31
4. <i>Beverage Manager</i>	32
5. <i>In Villa Dining Manager</i>	32
6. <i>Assistant Manager</i>	33
7. <i>Team Leader</i>	33
8. <i>Order Taker</i>	33
9. <i>Guest Relation Executive</i>	34
10. <i>Batender</i>	34
11. <i>Waiter/Waitress</i>	34
BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Penanganan <i>Romantic Dinner</i> oleh Pramusaji di Segaran <i>Restaurant</i> Jumeirah, Bali	36
1. Tahapan Persiapan	36
2. Tahapan Pelaksanaan	45
3. Tahapan Akhir	52
BAB V PENUTUP	57
A. Simpulan	57

DAFTAR ISI

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Jumeirah, Bali.....	20
Gambar 3.2 Lokasi Jumeirah, Bali.....	20
Gambar 3.3 Struktur Organisasi F&B Jumeirah, Bali.....	30
Gambar 4.1 Reservasi <i>Romantic Dinner</i>	36
Gambar 4.2 <i>Finger Print</i>	38
Gambar 4.3 Seragam Kerja.....	39
Gambar 4.4 Proses Dekorasi Meja dan Sekitar Area <i>Romantic Dinner</i>	42
Gambar 4.5 Bahan dan Peralatan yang Digunakan untuk <i>Romantic Dinner</i>	44
Gambar 4.6 Kegiatan <i>Polished Cutlery</i>	53
Gambar 4.7 List Soil Segaran <i>Restaurant</i>	54
Gambar 4.8 Penyimpanan <i>Centre Piece</i>	55
Gambar 4.9 Penyimpanan Peralatan dan Bahan Operasional <i>Restaurant</i>	56

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar.....	23
Tabel 3.2 Jumeirah Bali <i>Dining Experinces</i>	24
Tabel 4.1 Bahan yang Dibutuhkan untuk <i>Romantic Dinner</i>	43
Tabel 4.2 Alat-Alat yang Digunakan untuk <i>Romantic Dinner</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jenis-Jenis Kamar, Jumeirah Bali

Lampiran 2. Jumeirah Bali, *Dining Experiences*

Lampiran 3. Fasilitas Jumeirah Bali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman, jasa pelayanan benatu serta jasa penunjang lainnya bagi umum, yang dikelola dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Jumeirah, Bali merupakan salah satu hotel bintang lima. Hotel ini terletak di Kawasan Pecatu Indah Resort, Jalan Raya Uluwatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh wisatawan seperti, *villas, restaurant, bar, concierge, pool, spa, ballroom, kids club* dan *fitness*.

Restoran merupakan salah satu fasilitas yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman. Jumeirah, Bali menyediakan empat *outlet* yang terdiri dari dua restoran, satu *lounge*, dan satu *room service*. Keempat outlet tersebut di antaranya adalah Segaran (*all day dining restaurant*), Akasa (*fine dining restaurant for lunch and dinner*), In Villa Dining (*24 hours room service*), dan Maja lounge (*small bites and drinking*). Segaran Restaurant merupakan restoran terbesar yang ada di Jumeirah, Bali dan merupakan restoran *all day dining* yang mengambil konsep *farm to table* buka dari pukul 07.00-11.00 WITA untuk *breakfast*, 12.00-16.00 WITA untuk *lunch*, 18.00-23.00

WITA untuk *dinner*. Segaran Restaurant menyajikan *breakfast* dengan konsep yang menggabungkan *buffet* dan *a`la carte*, dimana terdapat *stand buffet* yang disebut dengan nama *residential buffet* dan juga tersedia menu *a`la carte*. Untuk *lunch* dan *dinner*, Segaran restaurant menggunakan konsep *a`la carte* dengan menu yang sama. Restoran ini menyediakan pilihan tempat duduk *outdoor* dan *indoor* yang berhadapan langsung dengan pantai. Para tamu yang datang dapat menikmati hidangan yang lezat dengan bahan yang premium, mulai dari makanan dengan rasa khas Bali, khas Nusantara, dan berbagai makanan mancanegara. Selain melayani *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*, Segaran restaurant juga memiliki spesial *dinner*, yaitu makan malam romantis atau lebih dikenal dengan sebutan *Romantic Dinner*, spesial *dinner* ini dibuat karena sebagian besar dari tamu yang menginap di Jumeirah, Bali adalah tamu yang sedang melakukan *Honeymoon*, sehingga menyebabkan *romantic dinner* menjadi salah satu produk yang selalu direkomendasikan oleh hotel untuk tamu.

Romantic Dinner merupakan salah satu promosi yang menyediakan makan malam romantis terhadap pasangan. Segaran restaurant sendiri menyediakan *romantic dinner* dengan *set up table* yang spesial, romantis, dan *elegant*. Pasangan yang melakukan pemesanan *romantic dinner* di Restoran Segaran akan didampingi oleh satu orang *server* dari awal kedatangan sampai berakhirnya *romantic dinner* tersebut, sehingga *dinner* akan terasa lebih *private* dan tamu merasa lebih nyaman. *Romantic dinner* dapat dilakukan mulai dari pukul 18.00-22.30 WITA dan dapat dipesan minimal satu hari sebelumnya. Menu yang ditawarkan untuk *romantic dinner* di Segaran restaurant adalah set

menu dengan lima *courses* yang terdiri dari *Western* menu dan Nusantara menu. *Western* menu terdiri dari *amuse bouche*, hidangan pertama yaitu borneo *crab*, hidangan kedua *foie gras*, hidangan ketiga *marbling seabass*, hidangan keempat *organic chicken*, hidangan kelima *strawberry marmalade*. Untuk menu Nusantara terdiri dari *amuse bouche*, hidangan pertama *lawar klungah*, hidangan kedua sup buntut, hidangan ketiga pepes ikan *pesmol*, hidangan keempat *beef cheek* rendang or sate *gempol*, hidangan kelima dadar gulung. Adapun harga yang untuk satu kali *romantic dinner* adalah 1.400.000++/ *person*. Hal yang spesial dari *romantic dinner* di Segaran Restaurant adalah *view* dari *table* yang langsung menghadap ke Pantai Dreamland, pelayanan yang lebih *private* dan tidak terganggu dengan tamu lain agar tamu merasa spesial dan diperhatikan, desain *table* yang menggunakan mawar merah dan bunga kemboja disertai dengan *candle* yang menambah kesan elegan dari *dinner* tersebut, dan spesial *romantic welcome drink*.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun proposal tugas akhir dengan judul “Penanganan *Romantic Dinner* Oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji kepada tamu dari awal kedatangan sampai *romantic dinner* berakhir di Segaran Restaurant Jumeirah, Bali?
2. Apa saja kendala dan solusi bagi pramusaji dalam memberikan pelayanan pada tamu yang melakukan *romantic dinner* di Segaran Restaurant Jumeirah, Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ingin dibahas, yaitu :

- a. Untuk menjelaskan tahapan penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji kepada tamu dari awal kedatangan sampai *romantic dinner* berakhir di Segaran Restaurant Jumeirah, Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala dan solusi bagi pramusaji dalam memberikan pelayanan pada tamu yang melakukan *romantic dinner* di Segaran Restaurant Jumeirah, Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan laporan tugas akhir 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, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Food and Beverage Service.
- 2) Untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis dalam dunia pariwisata khususnya dalam hal penanganan tamu *romantic dinner* oleh Pramusaji.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali. Diharapkan nantinya dapat menambah wawasan adik-adik Jurusan Pariwisata dalam mengenal *food & Beverage Service* secara nyata di dunia industri serta menambah wawasan dalam membuat laporan tugas akhir.

c. Bagi Jumeirah, Bali

Sebagai bahan referensi dan masukan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan namun bisa melekat kepada tamu hotel khususnya Tamu *Romantic Dinner*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode dan teknik penulisan data dengan mengamati, belajar dan terjun secara langsung ke dalam industri perhotelan melalui praktik kerja lapangan di Food and Beverage Departement Jumeirah, Bali.
- b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan koresponden atau narasumber di Jumeirah, Bali seperti *manager, supervisor, captain, staff*, dan juga *daily worker*.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan literatur atau kegiatan membaca melalui beberapa media yang relevan seperti buku-buku mengenai industri pariwisata, majalah atau pun artikel yang tepercaya di internet.

2. Metode Teknik Analisis Data

Metode dan teknik penulisan data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif adalah suatu teknik atau metode analisis dengan memaparkan masalah dan menggunakan data-data.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Formal, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto.
- b. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah, Bali, maka dapat penulis simpulkan bahwa:

1. Dalam penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah, Bali, seorang pramusaji harus melakukan tiga tahapan pokok diantaranya adalah:

- a. Tahapan persiapan yang terbagi menjadi tiga yaitu persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan bahan dan peralatan.
- b. Tahap pelaksanaan meliputi: menyambut tamu, mempersilakan tamu duduk, pramusaji memperkenalkan diri kepada tamu, menyajikan makanan dan minuman di meja tamu, melakukan *engagement* dengan tamu, tamu meninggalkan restoran dan menata meja kembali.
- c. Tahap akhir meliputi, *last calling*, membersihkan dan menata meja kembali, *closing* semua *station*, *polishing* semua peralatan restoran, menyiapkan *mise en place*, mengirim *napkin*, melakukan perawatan pada tanaman *center piece* dan melakukan penyimpanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, H. Marsum Widjojo dan Fauziah, Hj.Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Atmoko, T. Prasetyo Hadi. 2018. “Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Canvinton Hotel Yogyakarta.” *Journal of Indonesia Tourism, Hospitality and Recreation*, hal. 94. Akademi Pariwisata: Yogyakarta.
- Marsum, H dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Profesional Waiter-Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Andi.
- Mentari, Karina Rizka, Darmawan Octo S, dan Faidlal Rahkam. 2020. “Pengaruh Pelatihan Terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-belinn Malang.” *Jurnal Manajemen Perhotelan*, hal. 3. Universitas Brawijaya: Malang
- Mertayasa, I Gede Agus. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Oka, I Made Darma dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulastyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA. Retrieved from <https://pinterpoin.com/panduan-lengkap-marriott-bonvoy/>

