

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER
OLEH SERVER DI THE POND RESTAURANT
PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Ryan Swarditha

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER
OLEH SERVER DI THE POND RESTAURANT
PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Ryan Swarditha
NIM. 2215823019**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH SERVER DI THE POND RESTAURANT PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Ryan Swarditha
NIM. 2215823019**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Romantic dinner oleh Server di The Pond Restaurant pada Discovery Kartika Plaza Hotel dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Romantic Dinner oleh Server di The Pond Restaurant pada Discovery Kartika Plaza Hotel serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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, S.ST.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 Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.

6. Made Suardani, S.Pd. M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.
7. Bapak Helmy Vramerryan, selaku Training Manager Discovery Kartika Plaza Hotel yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan informasi di Discovery Kartika Plaza Hotel.
8. Ibu Ni Made Suwartini, selaku Outlet Manager di The Pond Restaurant pada Discovery Kartika Plaza Hotel yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Discovery Kartika Plaza Hotel.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Nengah Suara dan Ibu Ni Nyoman Suartini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 21 Mei 2025

POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	1
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
D. Metode Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Food and Beverage Department	14
1. Pengertian Food and Beverage Department	14
2. Tugas Food and Beverage Department.....	15
C. Restoran	16
1. Pengertian Restoran	16
2. Klasifikasi Restoran.....	17
D. <i>Server</i>	19
1. Pengertian <i>Server</i>	19
2. Tugas dan Tanggung Jawab Seorang <i>Server</i>	20
E. Pelayanan.....	21
1. Pengertian Pelayanan.....	21
2. Jenis-Jenis Pelayanan Restoran	21
3. Pengertian <i>Sequence of Service</i>	24
F. Menu	25
1. Pengertian Menu.....	25
2. Jenis-Jenis Menu.....	25
G. Pengertian <i>Romantic dinner</i>	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	29
A. Lokasi dan Sejarah Discovery Kartika Plaza Hotel.....	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Discovery Kartika Plaza Hotel.....	31
C. Struktur Organisasi	47

BAB IV HASIL PEMBAHASAN	55
A. Penyajian Hasil Observasi Pelayanan <i>Romantic dinner</i>	55
1. Tahap Persiapan	56
2. Tahap Pelayanan	70
3. Tahap Penutupan	90
B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan <i>Romantic dinner</i> dan Solusinya	91
BAB V PENUTUP	94
A. Simpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	97



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar Discovery Kartika Plaza Hotel	32
Tabel 3.2 Spesifikasi Ruang Pertemuan Discovery Kartika Plaza Hotel.....	44



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Discovery Kartika Plaza Hotel	29
Gambar 3.2 Deluxe Garden View	33
Gambar 3.3 Deluxe Pool View	33
Gambar 3.4 Deluxe Garden Access	34
Gambar 3.5 Deluxe Ocean View	34
Gambar 3.6 Grand Deluxe Ocean Front	35
Gambar 3.7 Junior Suite.....	36
Gambar 3.8 Family Suite	36
Gambar 3.9 Discovery Suite	37
Gambar 3.10 2 Bedroom Ocean Front Villa	38
Gambar 3.11 Presidential Suite.....	38
Gambar 3.12 The Pond Restaurant	39
Gambar 3.13 El Jardin Steakhouse	40
Gambar 3.14 Sokube.....	41
Gambar 3.15 Lobby Bar.....	41
Gambar 3.16 Sunset Lounge and Bar	42
Gambar 3.17 Kul Kul Pool Bar.....	42
Gambar 3.18 Tupai Bar.....	43
Gambar 3.19 Discovery Spa	44
Gambar 3.20 Kolam renang	45
Gambar 3.21 <i>Kids club</i>	46
Gambar 3.22 <i>Wellness center</i>	46
Gambar 3.23 Struktur Organisasi Discovery Kartika Plaza Hotel.....	47
Gambar 3.24 Struktur Organisasi Departemen Food and Beverage Service	47
Gambar 4.1 Penampilan <i>trainee</i>	58
Gambar 4.2 Penampilan staf dan <i>daily worker</i>	58
Gambar 4.3 <i>Table runner</i>	62
Gambar 4.4 <i>Ribbon chair</i>	62
Gambar 4.5 <i>Salt & pepper shaker</i>	63
Gambar 4.6 <i>Flower vase</i>	63
Gambar 4.7 <i>Candle</i>	63
Gambar 4.8 <i>Flower petals</i>	64
Gambar 4.9 Payung dekorasi	65
Gambar 4.10 Obor dekorasi	65
Gambar 4.11 Lokasi <i>romantic dinner</i>	66
Gambar 4.12 Linen pada meja	67
Gambar 4.13 Lipatan <i>napkin the heart</i>	68
Gambar 4.14 Proses menata meja	69
Gambar 4.15 Proses menata kelopak bunga	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Menu <i>Romantic Dinner</i>	97
Lampiran 2. <i>Table Set Up Romantic Dinner</i>	100
Lampiran 3. Tampilan <i>Romantic Dinner</i>	101
Lampiran 4. Tampilan Makanan <i>Set Menu Western Non-Vegetarian</i>	102



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Discovery Kartika Plaza Hotel merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi strategis di tepi Pantai Kuta. Discovery Kartika Plaza Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas, mulai dari akomodasi yang terdiri dari 316 kamar, termasuk 6 vila, restoran dan bar, ruang pertemuan, kolam renang, spa, *kids club*, hingga layanan eksklusif seperti *romantic dinner*. Discovery Kartika Plaza Hotel memiliki berbagai departemen penunjang operasional, diantaranya Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Engineering, Human Resources, Finance, Sales & Distribution dan Marketing Communication. Setiap departemen memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan tamu. Food and Beverage Service menjadi salah satu departemen yang berperan penting dalam memberikan pengalaman kuliner yang istimewa, dengan berbagai layanan unggulan mulai dari sarapan prasmanan (*buffet breakfast*) internasional, makan siang (*lunch*) hingga acara makan malam (*dinner*) yang dirancang khusus. Salah satu layanan yang menjadi daya tarik utama adalah makan malam romantis (*romantic dinner*) yang menawarkan pengalaman kuliner eksklusif dengan suasana yang memukau.

Romantic dinner di Discovery Kartika Plaza Hotel diselenggarakan di tepi pantai, memberikan suasana yang eksklusif dan romantis dengan pemandangan langsung menghadap laut. Layanan ini dirancang untuk pasangan yang ingin merayakan momen spesial, seperti, bulan madu, ulang tahun pernikahan, lamaran,

atau sekedar hanya ingin melakukan makan malam yang intim dan spesial. Pasangan yang melakukan *romantic dinner* akan didampingi oleh satu Server yang akan menyambut tamu mulai dari awal kedatangan, serta melayani hingga *romantic dinner* berakhir. *Romantic dinner* dilakukan mulai dari pukul 18.00 hingga pukul 22.30 malam yang dapat dipesan sehari sebelumnya.

Menu yang ditawarkan untuk *romantic dinner* adalah *set fusion menu* dengan enam hidangan yang tersedia dalam tiga kategori utama, Indonesia, India, dan *Western* dengan pilihan menu *vegetarian* dan *non-vegetarian*, serta sudah termasuk dua gelas anggur lokal pilihan (*local wine*). Kategori menu yang paling sering dipesan adalah menu *Western*, baik *vegetarian* maupun *non-vegetarian*. Menu *Western vegetarian* terdiri hidangan pertama *amuse bouche*, yaitu Tofu & Jackfruit Taco, hidangan kedua Greek Salad, hidangan ketiga Hara Bhara Kebab with Beetroot Hummus and Tzatziki, hidangan keempat Smoked Pumpkin Soup, hidangan kelima Parmigiana Di Melanzane with Tomato Sauce and Bechamel, dan hidangan keenam Black Tea Panna Cotta and Green Tea Gelato. Sedangkan untuk menu *Western non-vegetarian* terdiri hidangan pertama *amuse bouche*, yaitu Salmon and Squid Ceviche, hidangan kedua Tuna Sashimi Salad, hidangan ketiga Jamaican Chicken Wing, hidangan keempat Smoked Boston Seafood Chowder, hidangan kelima Wagyu Striploin Steak, dan hidangan keenam Red Velvet Cake.

Harga untuk menikmati satu kali *romantic dinner* adalah Rp. 1.500.000++ per pasangan. Hal yang spesial dari *romantic dinner* di Discovery Kartika Plaza Hotel adalah pasangan dapat menikmati makan malam yang intim di bawah bintang dengan pemandangan yang langsung menghadap ke pantai kuta, semilir angin laut

dan suara deburan ombak yang menenangkan, dipadukan dengan dekorasi yang terinspirasi oleh rumah tropis Bali dengan obor, payung, lilin, dan kelopak bunga yang tersebar membentuk hati atau tulisan sesuai permintaan tamu. Layanan ini menggabungkan keindahan alam dengan profesionalisme tim hotel dalam menciptakan suasana romantis yang sempurna. Mulai dari dekorasi bunga yang indah, pencahayaan lembut yang mendukung suasana intim, hingga penyajian menu makanan dengan kualitas terbaik, semuanya disusun untuk memberikan pengalaman yang berkesan.

Layanan seperti ini telah banyak dibahas dalam Tugas Akhir sebelumnya yang mengangkat pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi tamu. Tentu saja setiap hotel memiliki perbedaan yang menjadikannya sebagai ciri khas dari hotel tersebut. Sebagai contoh, penelitian tentang “Penanganan Romantic Candle Light Dinner oleh Waiter/Waitress pada Madu Manis Restaurant di Komaneka at Rasa Sayang Ubud” oleh Ni Kadek Dwijayanti (2024), dan “Penanganan Sanctum Romantic Candle Light Dinner oleh Waiter/Waitress di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas” oleh Ni Wayan Anik Aprilianti (2024) sama-sama menyoroti pentingnya peran sumber daya manusia dalam menciptakan pengalaman yang tak terlupakan. Jika dibandingkan dengan penelitian Tugas Akhir sebelumnya, terdapat persamaan dalam hal pelaksanaan *romantic dinner*, yaitu semua kegiatan dilakukan di luar ruangan dengan mengutamakan suasana alam terbuka sebagai elemen pendukung utama. Selain itu, kedua hotel tersebut menerapkan standar operasional kerja yang serupa dalam penyelenggaraan *romantic dinner*, mencakup penataan meja,

penyajian makanan, hingga pelayanan tamu secara profesional. Namun, terdapat perbedaan signifikan antara kedua hotel tersebut, khususnya dalam hal menu. Discovery Kartika Plaza Hotel menawarkan keunggulan pada variasi menu yang lebih beragam, dengan menyediakan tiga kategori utama, yaitu Indonesia, India, dan *Western*, yang masing-masing memiliki pilihan *vegetarian* maupun *non-vegetarian*, serta disajikan dalam 6 *courses set menu*. Variasi ini memberikan fleksibilitas lebih bagi tamu untuk memilih hidangan yang sesuai dengan preferensi mereka, sekaligus meningkatkan daya tarik layanan ini. Perbedaan ini menunjukkan bahwa Discovery Kartika Plaza Hotel memiliki nilai tambah dalam inovasi menu, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan beragam tamu dengan latar belakang dan preferensi yang berbeda. Keunggulan ini menjadi salah satu faktor yang membedakan layanan *romantic dinner* di hotel ini dengan layanan serupa di hotel lainnya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik menyusun Tugas Akhir ini dengan tujuan untuk memahami peran Server dalam menangani *romantic dinner*, serta tantangan yang dihadapi oleh Server dalam menangani *romantic dinner* di Discovery Kartika Plaza Hotel. Maka dari itu, penulis mengangkat topik tersebut untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Romantic Dinner oleh Server di Discovery Kartika Plaza Hotel”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *romantic dinner* oleh Server di Discovery Kartika Plaza Hotel?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Server dalam pelayanan *romantic dinner* di Discovery Kartika Plaza Hotel, dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Romantic Dinner oleh Server di Discovery Kartika Plaza Hotel adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan, yaitu:

- a. Menjelaskan tahap-tahapan pelayanan *romantic dinner* oleh Server mulai dari awal kedatangan tamu hingga *romantic dinner* berakhir di Discovery Kartika Plaza Hotel.
- b. Mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi oleh Server dalam pelayanan *romantic dinner* di Discovery Kartika Plaza Hotel, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui secara lebih detail mengenai pelayanan *romantic dinner* yang diadakan di Discovery Kartika Plaza Hotel.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai bahan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan acuan bagi mahasiswa dalam menyusun Tugas Akhir terkait Food And Beverage Service.
- 2) Sebagai acuan bagi Politeknik Negeri Bali dalam membandingkan antara praktik yang diajarkan di kampus dan kondisi nyata di industri, sehingga dapat meningkatkan perkembangan pembelajaran yang lebih relevan dengan kebutuhan yang terjadi di dunia industri.

c. Discovery Kartika Plaza Hotel.

Sebagai media masukan bagi pihak hotel untuk meningkatkan pelayanan hotel, pengembangan sumber daya manusia yang lebih profesional, serta menjadi acuan bagi perusahaan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang muncul selama penyelenggaraan *romantic dinner*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada suatu objek. Pengumpulan data dilakukan pada saat melaksanakan PKL (Praktik Kerja Lapangan) selama 6 bulan di Discovery Kartika Plaza Hotel dengan mengamati secara langsung terkait proses pelaksanaan layanan *romantic dinner*. Pengamatan ini bertujuan untuk memahami alur kerja, interaksi antara Server dan tamu, serta pelaksanaan standar operasional yang diterapkan selama acara berlangsung. Penulis juga mencatat hal-hal penting terkait pelayanan mulai dari proses *preparation*, *serving*, hingga *closing*.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab dengan narasumber. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak terkait, seperti 2 orang Server yang sering bertugas saat ada pelayanan *romantic dinner* dan seorang Captain F&B untuk mengetahui tahapan pelayanan (*sequence of service*) *romantic dinner*, tantangan yang dihadapi, serta cara mengatasi kendala dalam penyelenggaraan *romantic dinner*.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mempelajari, serta menganalisis karya tulis yang relevan dengan topik

pembahasan. Penulis mengkaji berbagai buku, artikel, dan jurnal yang relevan dengan topik Tugas Akhir ini. Penulis juga membaca beberapa Tugas Akhir dari tahun sebelumnya pada *repository* Politeknik Negeri Bali sebagai referensi penulisan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Romantic Dinner oleh Server di The Pond Restaurant pada Discovery Kartika Plaza Hotel adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif, yaitu metode analisis yang dilakukan dengan menjelaskan dan menggambarkan data-data yang telah dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan studi pustaka yang disajikan dalam bentuk deskripsi dan narasi terkait pelayanan *romantic dinner*.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *romantic dinner* oleh Server pada The Pond Restaurant di Discovery Kartika Plaza Hotel, maka penulis dapat menarik simpulan, antara lain:

1. Pelayanan *romantic dinner* di The Pond Restaurant pada Discovery Kartika Plaza Hotel dibagi menjadi tiga tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan.
 - a. Tahap persiapan dilakukan oleh seorang Server sebelum bertemu dengan tamu. Dimulai dengan melakukan persiapan diri, dilanjutkan dengan mempersiapkan semua peralatan dan melakukan penataan meja.
 - b. Tahap pelayanan, Server melayani tamu mulai dari awal tamu datang, hingga tamu meninggalkan lokasi sesuai dengan *sequence of service*.
 - c. Tahap penutup adalah tahap terakhir pelayanan *romantic dinner*, dimana Server membersihkan kembali lokasi *romantic dinner*, serta mengembalikan semua peralatan ke tempat semula.
2. Selama pelaksanaan *romantic dinner* terdapat beberapa hambatan yang dihadapi penulis, di antaranya:
 - a. Cuaca yang buruk, solusi dari hambatan ini adalah melakukan konfirmasi kepada tamu terkait kelanjutan acara atau menawarkan lokasi alternatif yang tetap romantis dan terlindung dari hujan.

- b. Keterbatasan peralatan di area pantai, solusi dari hambatan ini adalah dengan membawa peralatan makan cadangan agar layanan tetap berjalan lancar tanpa perlu kembali ke *pantry*.
- c. Komunikasi yang tidak lancar akibat perbedaan bahasa, dapat diatasi dengan berbicara secara perlahan sambil menggunakan bahasa tubuh atau menggunakan bantuan aplikasi penerjemah untuk membantu penyampaian informasi secara profesional.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil pembahasan, penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *romantic dinner* di Discovery Kartika Plaza Hotel. Disarankan agar pihak hotel memberikan pelatihan khusus terkait pelayanan luar ruangan (*outdoor*) kepada Server yang sering bertugas menangani *romantic dinner*, baik staf, *daily worker*, maupun *trainee* agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan responsif terhadap situasi tak terduga. Selain itu, diperlukan juga pengadaan kelas bahasa asing selain bahasa Inggris, seperti Mandarin, Jepang, atau Korea, guna mengoptimalkan komunikasi dengan tamu internasional, khususnya dari Asia.

DAFTAR PUSTAKA

- Hulfa, I., Prianka, W. G., Koondoko, Y. Y. F., Darsana, I. M., Marini, P. L., Rifai, M. S. A., Waruwu, Y., Parta, I. N., Susanto, L., Novianto, U., Sari, A., Nursanti, F., Kurniansah, R., & Kartimin, I. W. (2024). *Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* (A. A. G. Wijaya (ed.)). CV. Intelektual Manifes Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Martina, E. (2020). Meningkatkan Self Confidence Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center. *Jurnal Daya Saing*, 6(2), 141–148.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- 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.
- Rahayu, I. (2024). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji di De Cliff Cafe De Bintan Villa*. 6(2), 237–246.
- Rohaminah. (2019). *Food and Beverage Bidang Keahlian Pariwisata Program Keahlian Perhotelan Dan Jasa Pariwisata* (A. Indriyani (ed.)). Direktorat Pembinaan SMK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. <https://doi.org/10.4324/9781003410423-10>
- Santoso, K. I., & Nugroho, M. (2020). Analisis Desain Menu Pada Restoran Hotel Berbintang Lima Di Jakarta. *Ejournal Akpindo*, II, 1–12.
- Sudiarta, I. N. (2021). *Operasional Tata Hidang* (K. A. Ekasani (ed.)). IPB Internasional Press.
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). *Modul Food Service 1 Pelayanan Di Restoran*. Politeknik Negeri Manado. [https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul Food Service 1 Pelayanan di Restoran.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul%20Food%20Service%201%20Pelayanan%20di%20Restoran.pdf)
- Tyaswening, E. (2019). *Industri Perhotelan Bidang Keahlian Pariwisata Program Keahlian Perhotelan Dan Jasa Pariwisata* (D. E. P. Angraeni (ed.)). Direktorat Pembinaan SMK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Virgiawan, I. G. P. W., & Aryati, K. F. (2025). Peranan Server pada Jaya Restoran di The Setai Miami Beach. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 4(2), 2054–2064.
- Wirawan, P. E., Sudiarta, I. N., Arianty, A. A. A. S., & Semara, I. M. T. (2020). *Dasar-Dasar Hospitality* (D. Lestari (ed.)). STPBI Press.