

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROMANTIC DINNER
OLEH WAITER/SS
DI PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Indah Apriliyanti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROMANTIC DINNER
OLEH WAITER/SS
DI PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Indah Apriliyanti
NIM 2215823045

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROMANTIC DINNER
OLEH WAITER/SS
DI PADMA RESORT LEGIAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Indah Apriliyanti
NIM 2215823043

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Romantic Dinner Oleh Waiter/ss* di Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Romantic Dinner Oleh Waiter/ss* di Padma Resort Legian serta 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas akhir.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si, selaku pembimbing II yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas akhir.
7. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Learning & Development Coordinator Padma Resort Legian yang telah memberikan arahan dan kesempatan dalam mengikuti Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh Staff Food & Beverage Department khususnya pada Staff Room Service yang telah membrikan bimbingan dan arahan selama Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak Ngaji Artawan dan Ibu Desak Putu Martiningsih, kedua orang tua penulis yang sudah mendidik dan membiayai sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan

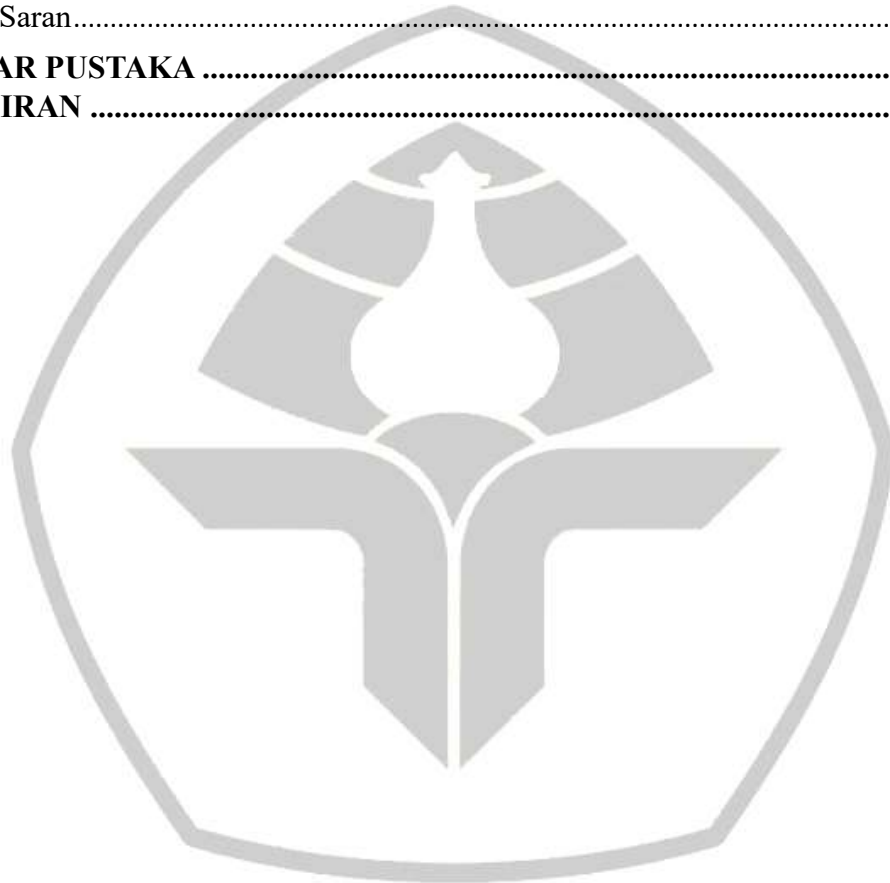
Badung, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	6
D. Metode Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
B. Restoran	11
C. Pengertian Food & Beverage Departement	13
D. Pengertian Waiter/Waiterss	14
E. Pelayanan.....	14
F. Pengertian Squence of Service	18
G. Pengertian Room Service	19
H. Pengertian Dinner.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	23
C. Struktur Organisasi Padma Resort Legian	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59

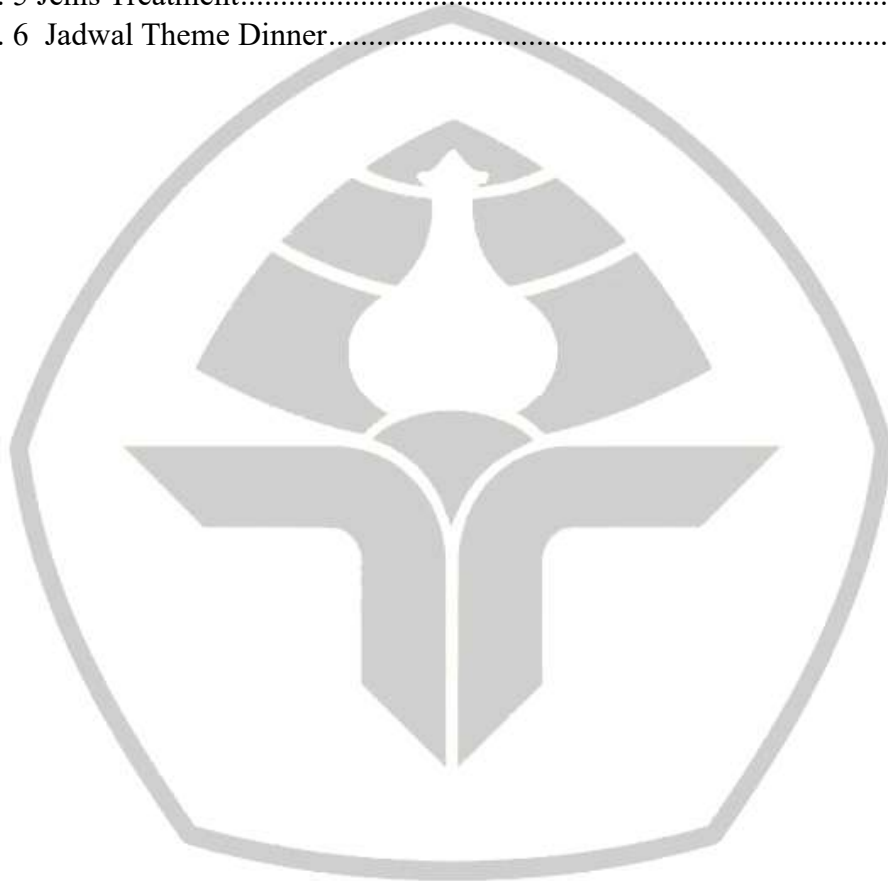
A. Pelayanan Romantic Dinner Oleh Waiter Room Service Di Padma Resort Legian.	59
B. Hambatan - Hambatan yang dihadapi dalam penanganan <i>Romantic Dinner</i> dan solusinya	81
BAB V PENUTUP	83
A. Simpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	23
Tabel 3. 2 Nama Restoran	24
Tabel 3. 3 Menu Makanan.....	24
Tabel 3. 4 Menu Minuman	24
Tabel 3. 5 Jenis Treatment.....	25
Tabel 3. 6 Jadwal Theme Dinner.....	39



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Padma Resort Legian	21
Gambar 3. 2 Deluxe Room	26
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View.....	27
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet.....	28
Gambar 3. 5 Premier Double Double.....	28
Gambar 3. 6 Garden Club Chalet.....	29
Gambar 3. 7 Family Room.....	30
Gambar 3. 8 Lagoon Access Room.....	30
Gambar 3. 9 Junior Suite.....	31
Gambar 3. 10 Studio Suite	31
Gambar 3. 11 One Bedroom Balcony Suite.....	32
Gambar 3. 12 Two Bedroom Balcony Suite	33
Gambar 3. 13 Deluxe Suite	33
Gambar 3. 14 Presidential Suite.....	34
Gambar 3. 15 Family Room Ground Floor.....	35
Gambar 3. 16 Family Deluxe Room	35
Gambar 3. 17 Family Suite	36
Gambar 3. 18 Don Biu Restoran	39
Gambar 3. 19 The Deli Restaurant.....	40
Gambar 3. 20 Club Lounge Restaurant.....	40
Gambar 3. 21 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant.....	42
Gambar 3. 22 Seruni Sunken Pool Bar Restaurant	43
Gambar 3. 23 The Barong Pool Bar & Café Restaurant	44
Gambar 3. 24 Makan Place Restaurant	44
Gambar 3. 25 Skai Bar & Grill Restaurant	45
Gambar 3. 26 Room Service	46
Gambar 3. 27 Main Pool	47
Gambar 3. 28 Lagoon Pool	47
Gambar 3. 29 Family Pool.....	47
Gambar 3. 30 Infinity Pool	48
Gambar 3. 31 SKAI Pool	48
Gambar 3. 32 Sarasvati Concept Store	50
Gambar 3. 33 The Spa.....	50
Gambar 3. 34 Fitness Center.....	51
Gambar 3. 35 Kids Club	52
Gambar 3. 36 Departure Lounge.....	53
Gambar 3. 37 Convention Hall Ballroom	54

Gambar 3. 38 Struktur Organisasi Room Service	55
Gambar 4. 1 Persiapan Diri	61
Gambar 4. 2 Trolly	62
Gambar 4. 3 Mengambil Linen	62
Gambar 4. 4 Vas Bunga.....	63
Gambar 4. 5 Cutleries	63
Gambar 4. 6 <i>Announcement Letter</i>	64
Gambar 4. 7 Mempersiapkan Meja.....	65
Gambar 4. 8 Proses Melipat Napkin	66
Gambar 4. 9 Lipatan Napkin The Heart.....	66
Gambar 4. 10 Melakukan Table Set Up	68
Gambar 4. 11 Table Set Up	68
Gambar 4. 12 <i>Welcoming The Guest</i>	70
Gambar 4. 13 <i>Romantic Dinner</i>	77
Gambar 4. 14 <i>Input Bill</i>	80
Gambar 4. 15 Meletakkan Peralatan di Trolly.	81

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Padma Resort Legian.....	88
Lampiran 2 Menu Romantic Dinner	89



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Padma Resort Legian merupakan hotel deluxe berbintang lima yang berlokasi di Jl. Padma No.1 Legian, Kuta. *Resort* ini berada lokasi yang cukup strategis di bawah naungan PT Puri Zuqni yang dioperasikan sejak 15 September 1990 dan diresmikan pada 3 Maret 1991 oleh Bapak Soesilo Soedarman selaku Menteri Pariwisata Post dan Telekomunikasi saat itu. Padma Resort Legian merupakan *re-brandend* nama dari Hotel Padma Bali yang berubah sejak 2009. Padma Resort Legian memiliki berbagai *department* yang menjadi penunjang segala operasional di Padma Resort Legian serta juga memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan satu sama lainnya. Department yang ada di dalam Padma Resort Legian yaitu *Housekeeping, Front Office, Food & Beverage Product, Food & Beverage Service, Human Resource, Finance, Engineering, Spa, dan Sales & Marketing*.

Food & Beverage Department adalah salah satu bagian yang sangat berperan penting dalam mengenai penanganan pelayanan makanan dan minuman di hotel, selain itu juga sebagai salah satu departemen yang menjadi jantung dalam bisnis di perhotelan, *Food and Beverage* juga memiliki tanggung jawab dalam mengupayakan segala kebutuhan yang dibutuhkan agar dapat dikelola secara professional dan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. *Food & Beverage* dibagi menjadi dua

yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. *Food & Beverage Service* secara khusus dilihat dari dunia perhotelan adalah bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain bagi para tamu baik yang tinggal di hotel maupun luar hotel. *Restaurant* suatu tempat yang menyediakan makanan atau minuman untuk dikonsumsi oleh pelanggan, sebagai kebutuhan yang sangat dasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan stamina kembali seperti semula. Padma Resort Legian memiliki 3 *restaurant* utama yaitu Donbiu, The Deli, dan Tenkai Japanese Restaurant. Selain fasilitas *restaurant*, Padma Resort Legian menyediakan layanan *Room Service* yang termasuk dalam *Food & Beverage Department*.

Room Service merupakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti *motel* atau *apartement*. *Room service* bisa disebut juga *in room dining* memiliki kekhususan dalam pelayanan makanan dan minuman. *Room Service* di Padma Resort Legian tidak hanya melayani makanan dan minuman di dalam kamar tetapi juga mempunyai *special event* seperti *Romantic Dinner* dan *Privat BBQ*. *Romantic Dinner* di Padma Resort Legian merupakan salah satu *product* unggulan yang dirancang secara khusus dan eksklusif, dirancang untuk dapat menyediakan *romantic dinner* bagi setiap pasangan yang ingin merayakan momen-momen *special* bagi mereka seperti hari ulang tahun, lamaran dan perayaan hari pernikahan. *Romantic dinner* di Padma Resort Legian dibuat sedikit berbeda dengan hotel lainnya, pada proses pelayanannya *romantic dinner* akan dilayani oleh seorang *waiter/ss* dari *section room service* dan terdapat juga *venue* yang dibuat lebih

private dengan tampilan sekitar yang cukup indah dan memanjakan mata, hal ini dilakukan agar nantinya para pasangan yang mengambil *product* unggulan seperti *romantic dinner* bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan bisa mendapatkan momen yang lebih *special*, intim dan pastinya *memorable*.

Di Padma Resort Legian, setiap pasangan yang ingin melakukan *romantic dinner* harus melakukan reservasi terlebih dahulu. Reservasi ini ditawarkan oleh *FB GRO (Food & beverage Guest relation officer)* kepada tamu saat *breakfast* di restoran dan *waiter/ss room service* pada saat *set up amenities* atau pada saat mengantarkan makanan tamu. Ketika tamu tertarik dan ingin melanjutkan reservasi, maka *FB GRO* atau *waiter/ss* akan membuatkan reservasi dengan cara mengisi *form* yang telah disediakan. Setelah mengisi *form* dan dibuatkan reservasi, *FB GRO* akan melakukan konfirmasi kembali kepada tamu dan meminta deposit untuk *romantic dinner*. Program ini akan didampingi oleh satu orang *waiter/ss* dari awal kedatangan hingga berakhirnya *romantic dinner* tersebut, sehingga akan memberikan kesan yang lebih *private* dan tamu akan terasa lebih nyaman.

Pada pelaksanaan *Romantic Dinner* ini dilakukan mulai dari pukul 18.00 – 22.30 WITA. Menu yang ditawarkan untuk *romantic dinner* di Padma Resort Legian adalah *International set menu* yang terdiri dari dua *set starter* diawal terdapat juga sebuah *palate cleanser*. Menu utama yang disajikan secara khusus oleh *chef*, lalu *set* akan diakhiri dengan *dessert special* sebagai penutup *romantic dinner*. Namun, menu tersebut dapat berubah jika ada permintaan dari tamu yang memiliki alergi.

Harga yang diberikan untuk bisa menikmati satu *set romantic dinner* adalah Rp.1.780.000,-+ per *couple*, sudah termasuk dengan satu *international set menu special romantic dinner*; dan pemandangan indah di tepi *WGL (Wantilan Grass Lounge)* yang di-*set* secara khusus agar dapat menikmati indahnya Pantai Legian dan langit malam yang dipenuhi Bintang, dipadukan dengan dekorasi *set table* yang sudah di persiapkan oleh *waiter/ss* dari *section room service*, berupa *set table* dengan modern konsep dan ditambahkan dengan bunga mawar merah dan set lilin yang akan menambah keintiman dan keromantisan pasangan tersebut, layanan ini memanfaatkan keindahan alam dengan digabungkan dengan kreatifitas dari *team waiter/ss* dari *section room service* dan membuat semuanya menjadi indah dan elegan yang nantinya diharapkan dapat membuat pengalaman para tamu menjadi lebih berkesan.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, penulis melakukan perbandingan dengan beberapa tugas akhir dengan topik yang sama namun memiliki beberapa perbedaan. Tugas akhir perbandingan pertama adalah karya Dewi (2023) dengan judul” Penanganan Romantic Dinner Oleh Pramusaji Pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort” *romantic dinner* ini memiliki dua tempat yang dijadikan sebagai *venue* untuk *romantic dinner* yaitu *rooftop* dan *beachfront* yang akan didampingi oleh satu orang pramusaji. Terdapat persamaan dimana penelitian berfokus kepada pelayanan *romantic dinner* mulai dari *preparation* yang dimulai dari menyiapkan peralatan hingga *closing* dan didampingi oleh satu orang pramusaji. Perbedaan tugas akhir sebelumnya dengan tugas akhir ini adalah lokasi hotel yang menjadi observasi berbeda, sehingga Perbedaan tugas akhir sebelumnya dengan tugas

akhir ini adalah lokasi hotel yang berbeda, sehingga standar operasional prosedur, reservasi, harga *romantic dinner* dan menu yang disajikan memiliki perbedaan mulai dari *Appatizer* hingga *dessert*..

Tugas akhir pembanding kedua adalah karya Fadila (2023) dengan judul” Penanganan Romantic Dinner Oleh Pramusaji Di Segaran Restaurant Jumeirah Bali” yang akan didampingi oleh satu orang *server* dari awal kedatangan hingga berakhirnya *romantic dinner*. *Romantic dinner* di Segaran Restaurant menyediakan *romantic dinner* dengan *set up table* yang romantis, *special*, dan *elegant*. Terdapat persamaan dimana penelitian berfokus pada pelayanan *romantic dinner* mulai dari *preparation*, *view* yang menghadap ke Pantai, hingga *closing*. Perbedaan tugas akhir sebelumnya dengan tugas akhir ini adalah lokasi hotel yang berbeda, sehingga standar operasional prosedur, reservasi, harga *romantic dinner* dan menu yang disajikan memiliki perbedaan mulai dari *Appatizer* hingga *dessert*.

Berdasarkan pemaparan materi di atas, dapat disimpulkan bahwa penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan Romancctic Dinner Oleh Waiter/ss Room Service di Padma Resort Legian”

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Romantic Dinner Oleh *Waiter/ss* Room Service Pada Padma Resort Legian?

2. Apa saja hambatan-hambatan saat Pelayanan Romantic Dinner Oleh *Waiter/ss* Room Service Di Padma Resort Legian dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan Pelayanan Romantic Dinner Oleh *Waiter/ss* Room Service di Padma Resort Legian adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mendiskripsikan pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter/ss room service* di Padma Resort Legian.
- b. Untuk menjelaskan hambatan saat penanganan *romantic dinner* oleh *waiter room service* pada Padma Resort legian dan solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan, dan kemampuan pada Food & Beverage Service.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter room service* pada Padma Resort Legian.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca pada bidang Food & Beverage Service.
- 2) Dapat memberikan penerapan ilmu baru yang diperoleh di industry sehingga bisa dikembangkan oleh dosen dalam proses belajar mengajar pada bidang *Food & Beverage service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu khususnya dalam pelayanan *romantic dinner*.
- 2) Dapat memberikan tindakan untuk mengambil keputusan yang tepat terhadap hambatan-hambatan pada saat pelayanan *romantic dinner*.

D. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dilakukan npada tugas akhir ini terdiri dari metode observasi, wawancara, dan studi pustaka.

a. Observasi

Observasi yaitu metode dan teknik penulisan data dilakukan dengan cara mengamati dan terjun langsung dalam proses penanganan Pelayanan Romantic Dinner oleh *Waiter/SS Room Service*. Penulis mengamati dan menulis setiap tahap pelayanan yang dilakukan oleh *waiter/ss* selama *romantic dinner*

berlangsung, mulai dari *preparation equipment* dan *set up table*, pelaksanaan dari awal kedatangan tamu hingga tamu pulang, dan *closing* merapikan barang-barang yang digunakan.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan prosesi tanya jawab diantara dua pihak untuk menghasilkan informasi yang menjadi jawaban dari pertanyaan pihak pertama, penulis terjun secara langsung sebagai pewawancara di pihak pertama bersama dengan *waiter/ss* senior di *section room service* sebagai narasumber di pihak kedua. Penulis bertanya mengenai tahapan pelayanan *romantic dinner*, tantangan yang dihadapi, serta cara mengatasi kendala dalam *romantic dinner*.

c. Studi Pustaka

Studi yang dilakukan dengan cara membaca melalui beberapa media yang relevan seperti buku, majalah, dan artikel mengenai f&b service.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan berdasarkan dari data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan berkenaan dengan Pelayanan Romantic Dinner Oleh Waiter Room Service di Padma Resort Legian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter/ss di Padma Resort Legian, maka penulis dapat menarik simpulan, antara lain:

1. Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter/ss di Padma Resort Legian dibagi menjadi tiga tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan.
 - a. Tahap persiapan dilakukan oleh seorang *waiter/ss* sebelum bertemu dengan tamu. Pada tahap persiapan, *waiter/ss* mempersiapkan diri dengan tetap memperhatikan standar *grooming* yang telah ditetapkan oleh hotel. Selanjutnya *waiter/ss* mempersiapkan semua peralatan dan melakukan penataan meja pada Lokasi *romantic dinner*.
 - b. Tahap pelayanan, *waiter/ss* melayani tamu dari awal tamu datang hingga tamu meninggalkan Lokasi. Tahap pelayanan ini, meliputi: *welcoming the guest, sitting the guest, unfolding napkin, presenting menu, serving appetizer, serving soup, serving main course, crumbing down, serving dessert, asking guest satisfaction, Presenting the bill* dan *farewell*.
 - c. Tahap penutup adalah tahap terakhir penanganan *romantic dinner*, *waiter/ss* akan mengangkat dan merapikan kembali alat – alat yang digunakan ke tempat semula.
2. Selama pelaksanaan *romantic dinner* terdapat dua hambatan yang dihadapi penulis, yaitu:

- a. Cuaca yang buruk, Solusi dari hambatan ini adalah melakukan konfirmasi kepada tamu terkait kelanjutan acara atau menawarkan Lokasi alternatif yang terlindungi dari hujan.
- b. Komunikasi yang tidak lancar akibat perbedaan Bahasa, dapat diatasi dengan berbicara perlahan dengan menggunakan Bahasa tubuh atau google translate untuk membantu penyampaian informasi.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil dari uraian pembahasan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter/ss di Padma Resort Legian.

1. Mengingat bahwa pelaksanaan *romantic dinner* ini merupakan sebuah acara penting yang akan tamu lakukan disaat momen – momen tertentu yang tamu miliki, penulis ingin memberikan saran kepada pihak dari *division room service* untuk bisa memberikan pemahaman informasi kepada tamu sejak awal mengenai kemungkinan pembatalan atau perubahan lokasi *romantic dinner*, yang mungkin bisa terjadi karena cuaca buruk yang tidak dapat dikendalikan.
2. Dalam dunia industri pariwisata, komunikasi merupakan salah satu hal penting yang menjadi pondasi dari kesuksesan dalam melakukan pelayanan, mengingat juga bahwa di industri ini bahasa asing adalah bagian dari komunikasi yang diperlukan untuk bisa berkomunikasi dengan tamu dari mancanegara. Penulis ingin memberikan saran dimana penulis berharap bahwa pihak hotel dapat

memfasilitasi karyawan berupa pelatihan bahasa asing yang kedepannya dapat membantu karyawan tersebut untuk bisa berkerja lebih baik dan maksimal, hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan *romantic dinner* di Padma Resort Legian.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, G., Wirawan, S., & Wijaya, N. S. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast di Departemen Food and Beverage Service Implementation of Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast in the Food and Beverage Service Department. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 707–711.
- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Andhika, I. M. W., Sudiarta, I. N., & Amir, F. L. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Analysis Of Water Service Quality On Guest Satisfaction. 03(9), 1472–1479.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, N. P. R. R. (2023). *Penanganan Romantic Dinner oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort* [Politeknik Negeri Bali]. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/10102%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/10102/3/RAMA_93402_2015823364_0012037302_part.pdf
- Fadila, A. I. (2023). *Penanganan Romantic Dinner oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali* [Politeknik Negeri Bali]. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7809%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/7809/3/RAMA_93402_2015823135_0012047004_0025016005_part.pdf
- Fauzi, M. A., Hanafiah, M. H., & Kunjuraman, V. (2024). Tourists' intention to visit green hotels: building on the theory of planned behaviour and the value-belief-norm theory. *Journal of Tourism Futures*, 10(2), 255–276. <https://doi.org/10.1108/JTF-01-2022-0008>
- Gristefiona, W. (2023). *Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki Oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Kamal, M. (2022). The Use of Language in Service to Restaurant Guests at Star Hotels in Samosir Regency. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 2.
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.

- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Mokodongan, A., Bantulu, L., & Saihi, M. P. R. (2022). Kualitas Pelayanan Banquet Di Hotel Amaris Kota Gorontalo. *Jurnal Darmawisata*, 1(2), 74–78. <https://doi.org/10.56190/jdw.v1i2.12>
- Mu'is, A., Elistyawati, I. A., Sudiarta, M., & Utama, I. K. (2022). Analysis of room attendant service quality towards guests' satisfaction during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(1), 38–49. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i1.38-49>
- Rezki Alhamdi, Reza Irwansyah Rezeki, S., Sipayung, N. O., Bachrul Ulum Lubis, T., & Pratama, T. (2024). Pelatihan Sequence of Service Makanan Untuk Karyawan Di Momoo Juice Bar & Cafe Harbour Bay Kota Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(1), 120–126. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i1.199>
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Sebuah Keunggulan Kompetitif Pada Industri Pariwisata Dan Perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>
- Sari, I. C., Wijaya, N. S., & Wirawan, P. E. (2023). Analisis Penjualan Megibung Dinner terhadap Total Profit di Jimbaran Garden Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 1992–2006. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.538>
- Soleha, P. A., Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2023). Pemilihan Waitress Resto Akul Terbaik Menerapkan Metode WASPAS dengan Pembobotan ROC. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 903–913. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i3.3375>
- Subagja, A. D., Almaududi Ausat, A. M., & Suherlan, S. (2022). The Role of Social Media Utilization and Innovativeness on SMEs Performance. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 24(2), 85–102. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.24.2.2022.85-102>