

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITER
DI STANDING STONE RESTAURANT
THE ROYAL PURNAMA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Jowis Sila Wipayana
NIM. 2215823305**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITER
DI STANDING STONE RESTAURANT
THE ROYAL PURNAMA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Jowis Sila Wipayana
NIM. 2215823305**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITER DI STANDING STONE RESTAURANT THE ROYAL PURNAMA

**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 Kadek Jowis Sila Wipayana
NIM 2215823305**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
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 WAITER DI STANDING STONE RESTAURANT THE ROYAL PURNAMA” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Romantic Dinner* oleh *Waiter* di *Standing Stone Restaurant The Royal Purnama* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 inii, 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, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

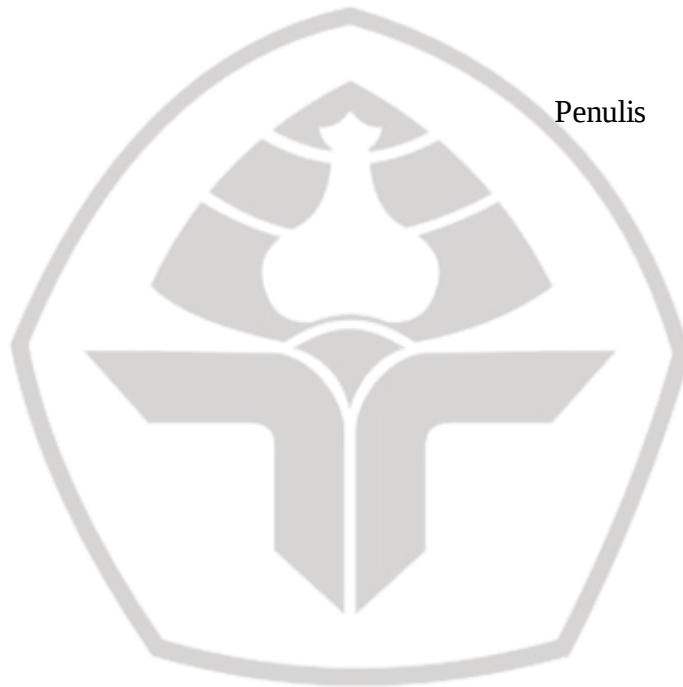
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Drs. I Wayan Pugra, M. Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
8. Bapak I Made Yudha Dibrata, selaku Human Resource Manager The Royal Purnama yang telah memberikan arahan dan kesempatan selama menyusun tugas akhir di hotel.
9. Seluruh Staff The Royal Purnama yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun tugas akhir.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. Ibu Ni Made Sulasmi dan Bapak I Nyoman Susila, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

Gianyar, 15 Juni 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	3
D. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. <i>Restaurant</i>	13
C. <i>Waiter</i>	17
D. Pelayanan	17
E. <i>Romantic Dinner</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah The Royal Purnama	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Royal Purnama.....	22
C. Struktur Organisasi The Royal Purnama	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Pelayanan <i>Romantic Dinner</i> oleh <i>Waiter</i> di <i>Standing Stone Restaurant</i> The Royal Purnama.....	38
B. Kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan <i>romantic dinner</i> oleh <i>waiter</i> di <i>Standing Stone Restaurant</i> The Royal Purnama.....	50

BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Spesifikasi kamar	23
------------------------------------	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Royal Purnama.....	21
Gambar 3. 2 Standing Stone Restaurant.....	24
Gambar 3. 3 Moonstone Beach Lounge.....	25
Gambar 3. 4 Black Sand Spa.....	26
Gambar 3. 5 Butik.....	26
Gambar 3. 6 pusat kebugaran.....	28
Gambar 3. 7 kolam renang <i>outdoor</i>	28
Gambar 3. 8 <i>Cooking class</i>	29
Gambar 3. 9 <i>making offerings</i>	30
Gambar 3. 10 yoga.....	30
Gambar 3. 11 <i>foto session</i>	31
Gambar 3. 12 struktur organisasi The Royal Purnama.....	32
Gambar 3. 13 Struktur organisasi Food and Beverage Service Department.....	34
Gambar 4. 1 <i>Grooming waiter</i>	40
Gambar 4. 2 persiapan meja <i>romantic dinner</i>	44
Gambar 4. 3 <i>cutleries</i> untuk <i>romantic dinner</i>	44

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *set - up table* untuk *romantic dinner*

Lampiran 2. Pelaksanaan *Romantic dinner*

Lampiran 3. *Menu romantic dinner*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Royal Purnama adalah salah satu hotel bintang lima yang berlokasi di Jl. Pantai Purnama, Sukawati, Gianyar, Bali. The Royal Purnama memiliki beberapa *department* untuk membantu kegiatan operasionalnya, setiap *department* memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. *Department* tersebut meliputi *F&B Department*, *Human Resources Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, *Front Office Department*, dan *Housekeeping Department*.

Standing Stone Restaurant adalah salah satu *restaurant* di The Royal Purnama, yang menawarkan pengalaman menikmati makanan dengan pemandangan pantai dan suasana yang romantis. *Restaurant* ini buka untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*, yang menawarkan berbagai pilihan *menu*, mulai dari masakan lokal hingga internasional dengan konsep *A'la carte* dan *table d'hote*, yang disiapkan oleh koki profesional. Selain itu, untuk pelayanan *dinner restaurant* ini memiliki layanan khusus yaitu *romantic dinner*.

Romantic dinner adalah makan malam khusus yang dirancang untuk menciptakan suasana romantik. Yang mendasari penulis untuk mengambil judul ini

karena pada saat PKL penulis diberikan untuk melayani *romantic dinner*, *waiter* yang mengisi posisi pelayanan *romantic dinner* membutuhkan profesionalisme untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, dari persiapan meja, *sequence of service*, dan *closing*.

Terkait judul tugas akhir yang diambil tentu saja memiliki perbedaan prosedur dengan hotel lain. Tugas akhir yang dijadikan pembanding yaitu “Prosedur Pelayanan Private Romantic Dinner oleh *Waiter/Waitress* pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali” oleh Suari (2023) dan “Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji di Sumampan Restoran The Wakanda a Pramana Experience” oleh Wijaya (2023). Jika membandingkan dengan tugas akhir ini, terdapat persamaan yaitu *romantic dinner* tersebut semuanya diadakan di luar ruangan dan memiliki *back up table* untuk berjaga-jaga terhadap cuaca yang berubah dan memiliki standar operasional kerja yang hampir mirip secara keseluruhan. Adapun perbedaan antara kedua hotel tersebut yaitu pada *menu* dan *table* cadangan untuk *romantic dinner*. *Menu* makanan yang ditawarkan di Standing Stone Restoran adalah *menu table d’hote* yang berisi *appetizer*, *maincourse*, dan *dessert*, di setiap kategori ada beberapa pilihan makanan yang bisa dipilih oleh tamu. 2 laporan pembanding menawarkan *menu table d’hote* yang hanya tersedia 1 pilihan makanan di setiap kategori. Untuk *table* cadangan, 2 tugas akhir yang dijadikan pembanding memiliki *table* cadangan untuk berjaga-jaga ketika cuaca tidak mendukung pada saat pelayanan *romantic dinner*, sedangkan Standing Stone Restaurant tidak memiliki *table* cadangan untuk antisipasi cuaca buruk.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul Pelayanan Romantic Dinner oleh *Waiter* di Standing Stone Restaurant di The Royal Purnama, dengan harapan mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan mengetahui hal – hal apa saja yang perlu diperhatikan, dipersiapkan, dan dilakukan saat *romantic dinner* serta kendala yang dialami selama *dinner* berlangsung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penyusunan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter* di Standing Stone Restaurant The Royal Purnama?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter* di Standing Stone Restaurant The Royal Purnama?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter* di Standing Stone Restaurant The Royal Purnama adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

- a. Mendeskripsikan pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter* di Standing Stone Restaurant The Royal Purnama
- b. Menjelaskan kendala serta solusi dalam pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter* di Standing Stone Restaurant The Royal Purnama

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter* di Standing Stone Restaurant The Royal Purnama

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 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 pelayanan *romantic dinner*.

c. The Royal Purnama

Berikut manfaat penulisan tugas akhir bagi The Royal Purnama:

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *romantic dinner* di Standing Stone Restaurant The Royal Purnama.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menerapkan pelayanan *romantic dinner* di Standing Stone Restaurant

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan dengan disertai pencatatan informasi yang sesuai dengan data yang diperlukan serta melibatkan diri secara langsung selama menyusun tugas akhir dengan mengamati situasi dan kondisi Standing Stone Restaurant secara langsung dan mencatat langkah-langkah pelayanan *romantic dinner*.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terlibat, yaitu para *waiter*, *captain waiter*, dan *supervisor*. Metode ini dilakukan dengan teknik merekam suara untuk memperoleh data dan informasi terkait dengan pelayanan *romantic dinner* di Standing Stone Restaurant The royal Purnama.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan membaca dokumen – dokumen yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir dan dijabarkan secara deskriptif. Metode penyajian hasil yang digunakan adalah penyajian data formal dan informal, yaitu penyajian dengan menggunakan symbol, logo, tabel, gambar, dan kata – kata biasa atau deskripsi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan *romantic dinner* di Standing Restaurant The Royal Purnama dilakukan dari beberapa tahapan yaitu tahap persiapan (persiapan diri dan persiapan meja *romantic dinner*), tahap pelaksanaan (*waiter* akan melayani tamu pada saat kedatangan sampai meninggalkan *restaurant*), dan tahap akhir (*waiter* akan melakukan proses penutupan *romantic dinner*).

Kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *romantic dinner* adalah angin kencang (dapat menyebabkan gangguan komunikasi antara *waiter* dengan tamu dan bisa merusak *set – up* meja *romantic dinner*) dan membuka *sparkling wine* (*sparkling wine* bisa menyemburkan busa atau meledak jika salah membukanya).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis memberikan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *romantic dinner* di Standing Stone The Royal Purnama:

1. Penggunaan alat bantu tambahan

Untuk mengantisipasi angin kencang saat pelayanan *romantic dinner*, Standing Stone Restaurant dapat mempertimbangkan penggunaan alat bantu seperti pemberat untuk *napkin* agar tidak mudah tertiup angin. Hal ini akan membantu menjaga tampilan meja tetap rapi.

2. Pelatihan untuk *waiter*

Pihak Standing Stone Restaurant sebaiknya memberikan pelatihan kepada *waiter* khususnya dalam menghadapi situasi yang tidak terduga seperti teknik membuka *sparkling wine* yang benar dan aman. Pelatihan ini dapat meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri *waiter* untuk memberikan pelayanan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriana Jois Kodila, Hadi Jadmiko, SST.Par., M. S. (2019). PENANGANAN ROMANTIC DINNERPADA SAAT PANDEMI COVID-19 DI ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- Fadila, A. I., Kanah, K., & Jendra, I. W. (2023). *Penanganan Romantic Dinner oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali*. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7809%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/7809/3/RAMA_93402_2015823135_0012047004_0025016005_part.pdf
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Oka dan Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2024). *TUGAS AKHIR PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITRESS DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA*.
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Suari, N., Kanca, I. N., & Arthajaya, A. A. (2023). *Penanganan Romantic Dinner kepada Tamu Mancanegara oleh Waiter/Waitress pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7156>
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di Restoran. *Modul*, 1–70. https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul_Food_Service_1_Pelayanan_di_Restoran.pdf