

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AVEC AMOUR ROMANTIC DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI BAMBOO CHIC LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

ANGELINA DAHUT

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG
2025**

POLITEKNIK NEGERI BALI

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AVEC AMOUR ROMANTIC DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI BAMBOO CHIC LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**ANGELINA DAHUT
2215823185**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 Avec Amour Romantic Dinner di Le Meridien Bali Jimbaran dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk Pelayanan Romantic Dinner di Le Meridien Bali Jimbaran 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. Ibu 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. Ibu Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
5. Bapak I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini..
6. Bapak I Made Rony Mulia Kusuma,S.Tr.Par.,M.Tr.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Ni Made Dwi Bella Yanthi, selaku Training Manager/Human Resource Manager lakum Training Manager Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staff Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
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 Salesius Rahong dan Ibu Bibiana Jemumun dari kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil, serta atas dukungan moral dan finansialnya.

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, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat	5
D. Metode Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
B. Food and Beverage Departement	10
C. Menu	11
D. Restoran	13
E. Pramusaji	15
F. Pelayanan	17
G. Dinner	19
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	23
C. Struktur Organisasi	37
BAB IV PEMBAHASAN	44
A. Pelayanan Romantic Dinner Avec Amour oleh Pramusaji di Bamboo Chic Le Merdien Bali Jimbaran.	44
B. Hambatan-hambatan yang di hadapi dalam Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Le Meridien Bali Jimbaran dan cara mengatasinya	55
BAB V KESIMPULAN	56

A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe-tipe kamar.....	23
Tabel 3. 2 Restaurant dan Bar.....	27
Tabel 3. 3 Venue.....	31



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Le Meridien Jimbaran Bali.....	21
Gambar 3. 2 Aqual Pool Sky Penthouse.....	26
Gambar 3. 3 Bamboo Chic	28
Gambar 3. 4 Smoqee Sky Bar	29
Gambar 3. 5 Wala Gelato	30
Gambar 3. 6 Latitude 8.....	30
Gambar 3. 7 Pool Bar	31
Gambar 3. 8 Bale Banjar Ballroom	32
Gambar 3. 9 Jimbaran 1, 2, 3.	32
Gambar 3. 10 Celebration Pavilion	33
Gambar 3. 11 Kolam Renang	36
Gambar 3. 12 Fitness Centre dan Yoga.....	36
Gambar 3. 13 Serenity Spa.....	37
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Umum Le Meridien Bali Jimbaran.....	38
Gambar 3. 15 Struktur Organisasi F&B Service	38
Gambar 4. 1 Menu Avec Amour Romantic Dinner	45
Gambar 4. 2 Standar Grooming Le Meridien Bali Jimbaran	47
Gambar 4. 3 Avec Amour Romantic Dinner	48
Gambar 4. 4 Table Set Up Avec Amour Romantic Dinner.....	49

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	62
Lampiran 2 Area Chapel & Sky Bar.....	63
Lampiran 3 Avec Amour Romantic Dinner di The Edge & Bamboo chic Restoran.....	64
Lampiran 4 Table Set Up Romantic Dinner	65



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 di Jimbaran. Le Meridien Bali Jimbaran memiliki 117 kamar, satu restoran dan dua bar yang memiliki jarak dari Bandara Internasional Ngurah Rai sejauh 7,9 km, dengan waktu tempuh selama 20 menit menggunakan mobil. Hotel ini berada dekat dengan Pantai Jimbaran dan Garuda Wisnu Kencana.

Di Le Meridien Bali Jimbaran memiliki departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. Department-department tersebut yaitu Front Office Department bertugas menyambut tamu dan mengelola proses *check-in* serta *check-out* serta menangani semua keluhan tamu selama menginap, Food & Beverage (F&B) Department bertugas menyiapkan makanan dan minuman dan melaksanakan *event* yang menawarkan layanan makanan dan minuman, menawarkan *event*, Human Resouces Department bertugas dalam mengelola, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mendukung pertumbuhan dan keberhasilan perusahaan, Accounting Department bertugas meliputi pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan buku besar, dan penyusunan laporan keuangan dan membantu manajemen dalam membuat keputusan terkait bisnis, investasi, dan operasional perusahaan, Purchasing Department bertugas mengelola seluruh proses pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan perusahaan untuk mendukung operasional bisnis. Agar dapat memberikan rasa

puas kepada tamu hotel dalam memberikan pelayanan, maka semua departemen tersebut harus dapat bekerja sama.

Food & Beverage Departemen merupakan salah satu departemen yang ada di hotel, departemen ini sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendapatkan keuntungan yang cukup besar. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau Food & Beverage Service.

Food & Beverage Service adalah proses pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu, yang dapat memuaskan bagi tamu. Sedangkan FB Product adalah mengelolah makanan dan minuman yang disediakan di restoran, yang dirancang dan disajikan agar bisa memenuhi kebutuhan tamu dan memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap.

Bamboo Chic adalah satu-satunya restoran di Le Meridien Bali Jimbaran, yang menyediakan masakan Indonesia, India, dan *Western*. Pelayanan dimulai dari *breakfast, lunch* dan *dinner* yang menggunakan pelayanan *buffet* dan *a'la carte*. Pelayanan saat menggunakan menu *a'la carte* dilakukan oleh pramusaji sehingga dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menawarkan menu sehingga pramusaji dapat melakukan *upselling*.

Pool Bar merupakan salah satu bar yang ada di hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Pool Bar ini merupakan perpaduan antara kolam renang dan bar, pool bar ini terletak ditengah kolam renang. Bar ini bisa juga diakses dengan cara berenang dan menikmatinya di *counter bar*, bar ini juga menyajikan makanan ringan dan menjual minuman *juice, cocktail*, maupun *mocktail*.

┌ Sky Bar merupakan salah satu bar di Le Meridien Bali Jimbaran Area ┐
rooftop menjadi daya tarik utama dari *Smoqee Lounge* dan *Sky Bar* karena disertai dengan kolam air yang terlihat begitu cantik ketika memasuki sore serta malam hari. Dapat melihat pantulan cahaya yang begitu mempesona di kolam tersebut. Di Sky Bar juga menyediakan *cocktail* ataupun *seafood* lezat yang disediakan pihak restoran.

Restoran Bamboo Chic juga menyediakan Romantic Dinner yaitu makan malam romantis. Pelayanan ini memberikan pengalaman makan malam yang romantis dan istimewa, karena lokasinya di tepi pantai yang memiliki area terbuka dengan pemandangan pantai yang menakjubkan.

Di Le Meridien Bali Jimbaran menyediakan paket Romantic Dinner eksklusif bernama “Avec Amour”, yang memberikan dan menciptakan suasana yang romantis, hangat, dan menghadirkan makan malam yang istimewa dan tak terlupakan bagi setiap pasangan. Romantic Dinner biasanya dilaksanakan bersama pasangan untuk merayakan momen romantis. Dinner ini biasanya dipesan dengan tujuan lamaran, *anniversary* pernikahan, dan ulang tahun karena dekorasi yang cocok untuk momen – momen romantis.

Romantic Dinner Avec Amour ini berbeda dengan *dinner* biasanya, karena tempat yang ditawarkan untuk Romantic Dinner ini sangat spesial yaitu di sebuah *rooftop* dengan pemandangan Teluk Jimbaran yang tak tertandingi dan *sunset* di sore hari sehingga menambah kesan romantis dan suasana yang elegan bagi yang menikmatinya. Romantic Dinner ini dilengkapi dengan dekorasi spesial seperti meja dihiasi dengan bunga, tempat khusus yang bersifat pribadi dan satu ┐

pramusaji khusus yang melayani selama *dinner* berlangsung. Menu yang disajikan terdiri dari hidangan *cold appetizer*, *second entree*, *main course*, dan *dessert* yang dirancang khusus untuk memanjakan lidah para tamu. Selain itu, para tamu dapat menikmati *sparkling wine* dan *bucket flower* yang dipilih secara cermat untuk meningkatkan kenikmatan kuliner.

Tugas akhir sebagai pembeding adalah dari Rita (2023) dengan judul “Penanganan Romantic Dinner oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort”, membahas bagaimana pramusaji menjalankan tugas mulai dari tahap persiapan hingga pelaksanaan hingga penutup serta membahas pentingnya memberikan pelayanan yang profesional karena Romantic Dinner merupakan layanan eksklusif yang dikenakan biaya tinggi dan diharapkan memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi tamu. Sedangkan Pelayanan Romantic Dinner Avec Amour di Le Meridien Bali Jimbaran menjelaskan aspek pelayanan yang secara menyeluruh termasuk kendala yang hadapi dan solusi yang di terapkan oleh pramusaji serta keunikan pengalaman yang ditawarkan seperti lokasi *chapel* yang eksklusif yang artinya hanya tersedia untuk tamu yang memesan dan biasanya dengan lokasi dan pelayanan khusus serta dekorasi yang romantis dengan pemandangan teluk jimbaran.

Dalam Tugas Akhir Desy (2024) “Pelayanan Romantic Dinner oleh Waitres di Akasa Restoran Jumeirah Pecatu Bali” penulis membahas tentang Romantic Dinner yaitu, Cliffside Romantic Dinner yang hanya melayani satu pasangan per hari, bertempat di *chapel* eksklusif diatas tebing menghadap langsung ke Samudra Hindia dan menjelaskan keistimewaan dalam pelayanan tetapi banyak kendala

teknis yang sering di alami seperti cuaca, akses *lift* dan keterlambatan dalam penyajian makanan. Sedangkan Pelayanan Romantic Dinner Avec Amour Le Meridien Bali Jimbaran disediakan *chapel* untuk romantic dinner yang menawarkan suasana yang elegan, dan dekorasi khusus, menu set, serta pelayanan satu pramusaji khusus untuk *handle* romantic dinner.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka judul Tugas Akhir ini adalah “Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Bamboo Chic Le Meridien Bali Jimbaran”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam laporan Tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimanakah Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Bamboo Chic Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Apa saja kendala dalam Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Bamboo Chic Le Meridien Bali Jimbaran dan apa solusinya?

C. Tujuan Dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan di atas, Adapun tujuan dan manfaat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tujuan
 - a. Untuk menjabarkan Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Bamboo Chic Le Merdien Bali Jimbaran.
 - b. Untuk menjabarkan kendala serta solusi yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Bamboo Chic Le Meridien Bali Jimbaran.
2. Manfaat
 - a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Bamboo Chic Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan 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 oleh Pramusaji.

c. Le Meridien Bali Jimbaran

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Pelayanan Romantic Dinner Avec Amour di Bamboo Chic oleh Pramusaji di Le Meridien Bali Jimbaran.

D. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah

sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan Romantic Dinner Avec Amour oleh pramusaji di Bamboo Chic Le Meridien Bali Jimbaran. Hal ini bertujuan untuk menyaksikan secara langsung bagaimana prosedur dalam tahap Pelayanan Romantic Dinner Avec Amour di Bamboo Chic restoran Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Wawancara

Melakukan wawancara langsung dengan staf yang terlibat langsung dalam proses Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner di Bamboo Chic yaitu 1 orang *supervisor* dan 1 orang *senior staff*. Melalui wawancara ini dapat menggali informasi, prosedur serta langkah-langkah yang diterapkan, dan kendala-kendala yang di hadapi saat melakukan pelayanan romantic dinner berlangsung.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data dengan cara membaca Tugas Akhir, artikel dari jurnal ilmiah, dan buku cetakan yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir sebagai referensi.

2. Metode Analisis dan penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Dalam tulisan ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap serta menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat selama menyusun Tugas Akhir di Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Penyajian Hasil

Dalam penulisan ini juga, penulis menggunakan metode informal dan formal, metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara

menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan pelayanan Romantic Dinner Avec Amour oleh pramusaji di Bamboo Chic Le Meridien Bali Jimbaran. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan gambar, tabel, dan bagan yang berkaitan dengan Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner di Bamboo Chic oleh Pramusaji di Le Meridien Bali Jimbaran.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Le Meridien Bali Jimbaran di atas, penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Le Meridien Bali Jimbaran di bagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

- a. Tahap persiapan

- 1) Persiapan diri

Pada tahap persiapan diri yang dilakukan adalah badan harus tetap wangi dan segar, bagi wanita rambut harus di *hairnet* dengan rapi, dan untuk laki-laki tidak boleh berambut panjang, bagi wanita *make up* yang natural dan tidak berlebihan, tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan dan tidak boleh menggunakan cat kuku, mengenakan seragam yang lengkap dan rapi, pastikan seragam selalu bersih dan profesional yang sesuai dengan standar hotel, memakai *name tag* saat bekerja, yang mudah di baca (tidak boleh meminjam atau menggunakan *name tag* dengan *name tag* orang lain).

2. Persiapan area kerja

Pada tahap persiapan area kerja yang dilakukan adalah *prepare* semua peralatan yang di butuhkan saat *Romantic Dinner* seperti lampu untuk

pilar, meja, kursi, *candle*, dan bunga, *prepare pita kursi* untuk dekorasi, *table cloth* dan *cover chair*, *set up* meja yang sudah di pasang *table cloth*, dan kursi yang sudah di pasang *cover chair* dan pita, pasang pilar untuk lampu, pasang dekorasi *candle* pada meja tamu, *set up bucket* bunga di meja tamu, membuat dekorasi dari bunga berbentuk *love*, berisi nama tamu atau dekorasi lainnya, *prepare cutleries, watergoblet, b&b plate, salt & paper*, vas bunga, *polish cutleries, watergoblet, dan b&b plate* yang akan di gunakan, *set up b&b plate* di bagian kiri meja, *set up napkin* di tengah, pada setiap sisi meja, *set up cutleries, spoon, knife, dan dessert spoon* berada di sebelah kanan dan *fork, desssert fork* di sebelah kiri, *set up dinner plate* dan *napkin* di atas *plate*, *set up watergoblet* di bagian kanan atas, *set up ice buket* yang berisi *sparkling water*, *set up glass wine* di bagian kanan atas, jika tamu Romantic Dinner memesan *Wine*, *set up bucket* bunga dibagian tengah meja tamu.

3. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan adalah *Welcoming the guest, escorting the guest, sitting the guest, unfolding napkin, pouring sparkling water, serve drinks atau wine, serving appetizer, clear up appetizer, crumbing down appetizer, serving second entree, clear up second entree, crumbing down main course, serving main course, clear up main course, crumbing down main course, serving dessert, clear up dessert, crumbing down dessert, serving coffee, clear up coffee, crumbing down coffee, stand by di dekat tamu, handle payment, thanking the guest.*

4. Tahap Akhir

Pada tahap persiapan akhir yang dilakukan adalah *clear up glass, cutleries, plate, dan ice bucket*, di letakan di *trolly* dan di bawa ke restoran, *clear up* semua peralatan yang telah di gunakan seperti meja, kursi, dan lampu, membersihkan bunga-bunga yang telah di gunakan untuk dekorasi tamu, membawa *table cloth, cover chair, napkin* yang telah digunakan dan dikumpulkan ke *store housekeeping*, dan tim *housekeeping* yang akan membawa ke *laundry, polish* semua peralatan yang telah di gunakan *glass, watergoblet, cutleries, plate*, pastikan semua telah rapi dan bersih sebelum meninggalkan area Romantic Dinner.

5. Hambatan-hambatan seorang *waiters* dalam melakukan pelayanan Avec Amour Romantic Dinner oleh Pramusaji di Le Meridien Bali Jimbaran dan cara mengatasinya sebagai berikut:

- a. Terjadi cuaca buruk seperti hujan dan angin kencang yang menghambat Pelayanan Avec Amour Pada saat romantic dinner berlangsung. Cara mengatasinya adalah menawarkan tamu untuk pindah ke *chapel*, maka dari itu adanya tempat cadangan yaitu di *chapel* untuk *romantic dinner*, sehingga tamu hanya perlu duduk tanpa harus menunggu *waiters* melakukan *preparation*.
- b. Setiap *romantic dinner* Avec Amour *lift* karyawan sering macet, dan cara mengatasinya adalah menggunakan tangga darurat.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pengamatan serta hambatan-hambatan yang sering di hadapi pada *romantic dinner Avec Amour*, sehingga pada kesempatan penulis ingin memberikan saran, sebagai berikut:

1. Tim *Food & Beverage* harus memantau cuaca sebelum *romantic dinner* di mulai dan selalu siapkan *chapel* untuk tempat cadangan dan pastikan *chapel* siap digunakan kapan saja dengan dekorasi dan *set up* meja seperti *romantic dinner*, dengan melakukan *preparation* sebelumnya sehingga tamu tidak menunggu *preparation* dari *waiters*.
2. Lakukan pengecekan *lift* secara berkala, lakukan pemeriksaan harian, mingguan dan bulanan seperti pengecekan visual, sistem keamanan, pemeriksaan sistem elektrik, dan tombol *emergency*. dengan melakukan pengecekan seperti itu sehingga pada saat *romantic dinner* tidak mengganggu operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2018). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmodjo, S. (2015). *Manajemen Restoran dan Rumah Makan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmojo, H. (2016). *Profesional Pramusaji*. Yogyakarta: Andi.
- Erianto, E., & Msp, S. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*.
- Guererro, L. &. (2017). *Close encounters: Communication in relationships*. SAGE Publications.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2019). Identifikasi Karakteristik Pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*.
- Kodila, A. J., & Hadi, J. (2021). *Penanganan romantic dinner pada saat pandemi COVID-19 di Royal Hotel and Lounge Jember (Laporan Akhir)*. Universitas Muhammadiyah Jember:
<http://repository.unmuhjember.ac.id/11202/1/1%20pendahuluan.pdf>.
Universitas Muhhamdiyah Jember.
- Larasati, S. (2016). *Exellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Equilibria.
- Marsum, & Wellangi, R. (2022). *Manajemen Pelayanan Restoran*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Mertayasa. (2015). https://repository.bsi.ac.id/repo/files/236884/download/Bahan-Ajar-Tata-Hidang-2_Ani-WIjayanti_AKPAR-BSI-Yogyakarta.pdf.
- Mertayasa. (2016).
[https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/51/59/103, 2](https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/51/59/103,2).
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nuriyanti, N. (2017). *Manajemen Restoran dan Katering*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oka, I. (2017). *Departemen Food and Beverage Service Dalam Hotel*.
https://repository.ampta.ac.id/957/3/BAB%205%20-%20LAMPIRAN_opt.pdf.

- Oka, I. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Prakoso. (2017). *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata (PDF)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Rotua, M. (2015). *Manajemen dan Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: EGC.
- Sanjaya, S. (2022). Service Quality to Customers in Food and Beverages Service Department Ardan Hotel. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, Vol. 3 No. 1, pp. 68-80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>.
- Shira, R. (2017). *Pengetahuan Dasar Hotel*.
- Sianipar, J. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sihite, I. (2019). *Jaminan Mutu Pelayanan Restoran Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sunaryo, B. (2020). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tangian, D., & Permana, D. E. (2020). *Food Service 1 Pelayanan Di Restoran*.
- Timo, J. (2021). The Influence Of Menu Variations And Service Quality On Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi*, 2503-3123.
- Widjojo, M., & Fauziah, S. (2016). *Profesional Waiter: Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

POLITEKNIK NEGERI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI