

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PRIVATE DINING EVENT OLEH WAITER DI
PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Ketut Rama Pratama Sukayasa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PRIVATE DINING EVENT OLEH WAITER DI
PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Ketut Rama Pratama Sukayasa
NIM. 2215823170**

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN PRIVATE DINING EVENT OLEH WAITER DI
PADMA RESORT LEGIAN

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Ketut Rama Pratama Sukayasa
NIM. 2215823170

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PRIVATE DINING EVENT
OLEH WAITER DI PADMA RESORT LEGIAN**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada tanggal 11 Juni 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP. 196409151990031003



I.G.A I Mirah S., S. Tr.Par., M.Par.
NIP. 199402172022032006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

POLITEKNIK NEGERI BALI



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN TREAT YOUR SWEETEST ONES
OLEH WAITER DI IN ROOM DINING
PADA PADMA RESORT LEGIAN**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII
Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par NIP. 196409151990031003	
Anggota	Made Suardani, S.Pd. M.Par NIP. 197303122002122002	
Anggota	Ida Bagus Separsa Kusuma, S.E., M.M NIP. 199305072024061001	

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Ketut Rama Pratama Sukayasa
NIM : 2215823170
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN PRIVATE DINING EVENT
OLEH WAITER DI PADMA RESORT LEGIAN

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, 12 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

Nama : I Ketut Rama Pratama Sukayasa

NIM : 2215823170

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan Private Dining Event oleh Waiter di Padma Resort legian” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Private Dining oleh Waiter di Padma Resort Legian, 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, 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 Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

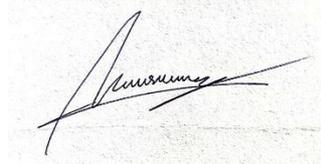
menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahannya, saran serta dorongan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S. Tr.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahannya, saran serta dorongan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Training Manager yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh informasi dan data di Padma Resort Legian untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini
8. Seluruh Staff Padma Resort Legian yang telah membantu penulis memperoleh informasi, data, bimbingan dan pengarahannya kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Made Sukayasa dan Ciptaning Rahajeng, S.Pd. , kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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, 11 Juni 2025



I Ketut Rama Pratama Sukayasa



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran	13
C. Waiter.....	13
1. Pengertian Waiter.....	13
D. Pengertian Private Dining	14
E. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Jenis Pelayanan	15
3. Pengertian Table Set Up.....	19
4. Jenis Table Set Up.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Padma Resort Legian.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian.....	25
C. Struktur Organisasi Padma Resort Legian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Penyajian Hasil Private Dining Event.....	39
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi	46
BAB V PENUTUP.....	48
A. Simpulan	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Basic Table Set Up.....	20
Gambar 2.2 Formal Table Set Up	21
Gambar 2.3 Buffet Table Set Up.....	21
Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian	22
Gambar 3.2 Deluxe Room	24
Gambar 3.3 Deluxe Lagoon View	25
Gambar 3.4 Deluxe Chalet.....	25
Gambar 3.5 Garden Club Chalet.....	26
Gambar 3.6 Junior Suite.....	26
Gambar 3.7 Balcony Suite	27
Gambar 3.8 Family Room.....	27
Gambar 3.9 Presidential Suite.....	27
Gambar 3.10 Donbiu Restaurant.....	29
Gambar 3.11 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant.....	30
Gambar 3.12 The Deli.....	30
Gambar 3.13 Seruni Sunken Pool Bar	31
Gambar 3.14 The Barong Juice Bar.....	31
Gambar 3.15 The Barong Pool Bar & Cafe	32
Gambar 3.16 Room Service	32
Gambar 3.17 SKAI Bar and Grill	33
Gambar 3.18 The Spa.....	33
Gambar 3.19 Saravasti Concept Store	34
Gambar 3.20 Fitness Centre.....	34
Gambar 3.21 Tennis Court.....	35
Gambar 3.22 Kitchen Garden	35
Gambar 3.23 Struktur Organisasi Padma Resort Legian	36
Gambar 3.24 Struktur Organisasi Departemen F&B Service	36
Gambar 4.1 Buffet Set Up Private Dining Event.....	41
Gambar 4.2 Guest Table	42
Gambar 4.3 Side Stand.....	43
Gambar 4.4 Bill Private Dining Event	45
Gambar 4.5 Memasukkan Bill pada Sistem.....	46

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Padma Resort Legian terletak di Jalan Raya Padma No. 1, Legian, Kecamatan Kuta. Padma Resort Legian berada di depan pantai legian yang memiliki pemandangan matahari terbit dan terbenam yang indah. Padma Resort Legian memiliki enam restoran dan dua *bar*. enam restoran yang ada yaitu Donbiu Restaurant yang merupakan restoran utama yang melayani *breakfast*, *lunch*, dan *buffet dinner*. The Deli yang menyajikan jajanan *western*, dan *tropical beverage* yang khusus hanya untuk bersantai.

Tenkai Japanese Nikkei Restaurant yang menyajikan makanan jepang seperti *sushi*, *tepanyaki*, dan *omakaze*. Seruni Sunken Pool yang menyajikan *pool menu*, *cocktail*, dan *mocktail*. The Barong Pool Café yang hanya menyajikan makanan *pool menu*. SKAI restoran yang menyajikan makan dan minuman layaknya sebuah *beach club*. Dua *bar* yang ada di hotel ini yaitu The Barong Juice Bar yang menyajikan *mocktail* dan *gelato* dan Infinity Pool Bar yang menyajikan *cocktail* dan *mocktail*. Selain enam restoran dan dua *bar* tersebut, Padma Resort Legian memiliki layanan *Room Service* yang melayani pemesanan makanan dan minuman di kamar dan juga menangani saat ada *private dining event*.

In Room Dining atau Room Service merupakan salah satu layanan di Padma Resort Legian yang menyajikan makanan dan minuman yang beragam mulai dari makanan Indonesia, makanan Italia, makanan western, *snack*, dan *dessert*. Untuk minuman memiliki menu yang beragam seperti *cocktail*, *mocktail*, *wine*, *softdrink*, *milkshake*, dan *smoothies*. Untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman di

room service para tamu bisa menelpon nomor '0' dan akan langsung terhubung dengan *order taker* dan tamu bisa langsung melakukan pemesanan. Room service adalah layanan yang sangat cocok ada di Padma Resort Legian karena tamu yang menginap didominasi oleh tamu berkeluarga yang memiliki kecenderungan untuk makan dan minum langsung di kamar dan room service menjadi jawaban yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tamu mulai dari pemesanan makanan, pengantaran makanan, sampai pengambilan piring kotor setelah tamu selesai makan dan minum.

Bagian room service di Padma Resort Legian memiliki layanan khusus yaitu *private dining event*. *Private dining event* merupakan layanan yang memberikan kebebasan bagi para tamu untuk mewujudkan konsep dan hal apa saja yang diinginkan serta jenis acara seperti *birthday party*, *anniversary celebrate*, *gender reveal*, *formal group dinner*, *romantic dinner*, dan *bbq dinner*. Layanan *private dining event* sangat berbeda dengan layanan restoran yang ada di Padma Resort Legian yang biasanya di restoran memiliki *buffet dinner* ataupun *a'la carte dinner* yang memiliki konsep, menu makanan dan minuman yang sudah ditentukan tetapi pada *private dining event* tamu bisa menentukan konsep dan menunya sendiri. Hal ini membuat layanan *private dining event* memiliki target pasar yang sangat luas karena banyaknya jenis event yang bisa berlangsung.

Room service mendapatkan rata-rata pemesanan *private dining event* di setiap bulan sebanyak 10 - 20 pemesanan. dan ini menjadikan *private dining event* menjadi layanan yang sangat digemari oleh tamu karena tamu bisa memilih konsep, menu makanan, dan tempat event. *Private dining event* menjadi layanan yang menghasilkan *revenue* tambahan bagi room service dan menghasilkan *guest comment* dan *benchmark rating* untuk room service.

Jika dibandingkan dengan dua tugas akhir sebelumnya yang membahas Penanganan Private Dining oleh Pramusaji di Meguna Restaurant, Ubud, Bali yang disusun oleh Stiani (2023) yang mana Tugas Akhir ini menjelaskan mengenai Sequence of Service pelayanan private dining (Stiani, 2023). Pelayanan Private Dining oleh Pramusaji di Meguna Restaurant dilakukan setiap ada tamu yang memesan dan memiliki 2 set menu yang sudah ada yang bisa dipilih langsung oleh tamu pada saat pemesanan. Pemesanan Private Dining oleh Pramusaji di Meguna Restaurant dilakukan dengan 2 cara, yaitu dengan cara langsung (*walk-in*), dan dengan cara *online* melakukan *booking* di *system Resos*.

Sama halnya dengan Prosedur Pelayanan Private Romantic Dinner Oleh Waitress Pada Eight Degrees South Restaurant Di Conrad Bali yang disusun oleh Dewa Ayu Siska Diah Suari (2023) yang mana tugas akhir ini menjelaskan mengenai Sequence of Service pelayanan romantic dinner yang memiliki *set menu* dan *venue* yang sudah ada dalam satu paket (Suari, 2023).

Sedangkan pada Tugas Akhir kali ini, akan membahas Pelayanan Private Dining Event oleh waiter di Padma Resort Legian yang memberikan kebebasan untuk tamu menentukan konsep *private dining*, *venue private dining*, dan *set menu* sesuai dengan keinginannya tamu dan untuk melakukan *booking private dining event* bisa dilakukan secara *online* melalui *promotion event email* yang akan dikirimkan melalui *email* kepada tamu 3 hari sebelum tamu *check-in*. Untuk jenis menu yang disajikan pada saat *private dining event* akan menyesuaikan dengan pesanan tamu, jika tamu ingin merayakan *Birthday event*, maka menu yang diberikan akan disesuaikan dengan *event* tersebut seperti *cake*, *fruit cake*, *barbeque*, dan lainnya.

Berdasarkan pembahasan di atas, tugas akhir ini membahas tentang bagaimana Pelayanan Private Dining Event oleh Waiter di Padma Resort Legian merupakan *event* yang memiliki banyak hal yang perlu diperhatikan pada saat berlangsung. Bagi seorang *waiter* harus memiliki *product knowlegde* dan *sequence of service* agar bisa menunjang pelayanan private dining event untuk berjalan efektif dan efisien. Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik mengambil judul “Pelayanan Private Dining Event oleh Waiter di Padma Resort Legian”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah tahapan pelayanan *private dining event* oleh waiter di padma resort legian?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh waiter dalam memberikan pelayanan *private dining event* di padma resort legian dan apa solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan tahapan pelayanan *private dining event* oleh *waiter* di Padma Resort Legian.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi *waiter* dalam memberikan pelayanan *private dining event* di Padma Resort Legian dan solusi

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

a. Mahasiswa

Penulisan tugas akhir ini memiliki manfaat bagi mahasiswa sebagai berikut:

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan di jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah wawasan, pengetahuan dan keterampilan dalam bidang *food and beverage service*.
- 3) Memahami secara detail mengenai pelayanan *private dining event* oleh *waiter* di Padma Resort Legian.

b. Politeknik Negeri Bali

Penulisan tugas akhir ini memiliki manfaat bagi Politeknik Negeri Bali sebagai berikut:

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan pembaca yang ingin memahami bidang *food and beverage service* khususnya mengenai *pelayanan private dining event* oleh *waiter* di Padma Resort Legian.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir tentang pelayanan *private dining event*.

c. Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini memiliki manfaat bagi perusahaan sebagai berikut:

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada tamu dalam penanganan *private dining event* oleh *waiter* di Padma Resort Legian.
- 2) Dapat mengambil solusi yang tepat dalam menangani hambatan saat memberikan pelayanan *private dining event* oleh *waiter* di Padma Resort Legian.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan dan mempraktikkan secara langsung pemberian pelayanan *private dining event* di Padma Resort Legian

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait seperti *in room dining section head*, *in room dining senior staff* di Padma Resort Legian

c. Studi Pustaka

Metode pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku dan mencatat hal yang berhubungan dengan pelayanan *private dining event* oleh *waiter*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang penyajiannya dibuat dalam bentuk deskriptif yang terdiri dari narasi, gambar ataupun tabel (Rijali, 2018).

Penyajian hasil data adalah hasil akhir dari informasi yang sudah disusun secara sistematis yang diperoleh dari metode analisis data dan penyajian hasil berisi tentang rangkuman tentang semua hal yang didapat selama proses penelitian pengambilan data terjadi.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *private dining event* oleh *waiter* di Padma Resort Legian melalui tahapan – tahapan yang terdiri:
 - a. Tahap persiapan :
 - 1). Persiapan diri yaitu tiba 15 menit lebih awal dari jadwal kerja, menggunakan *uniform* , melakukan absensi, mengikuti *daily briefing*.
 - 2). Persiapan alat, *waiter* harus mempersiapkan semua alat yang dibutuhkan seperti *cutleries, glassware, chinaware, linen*, meja dan, kursi.
 - 3). Persiapan tempat, *waiter* harus memastikan seluruh area *event* sudah steril dan siap untuk digunakan.
 - 4). Persiapan akhir, *waiter* harus memastikan seluruh tahapan persiapan sudah dilaksanakan dengan baik.
 - b. Tahap pelaksanaan:

Tahap pelaksanaan *private dining event* mencakup beberapa tahapan yaitu:

 - 1). *Greeting the guest*
 - 2). *Sitting the guest*
 - 3). *Taking beverage order*
 - 4). *Serving beverage*
 - 5). *Ready to provide guest*
 - 6). *Handling billing*
 - 7). *Farewell the guest*

c. Tahap Penutup

Tahap penutup mencakup beberapa tahapan yaitu:

- 1).Melakukan *clear up*
- 2).Membersihkan peralatan
- 3).Meletakkan peralatan sesuai dengan jenisnya
- 4).Memasukkan *bill event* pada sistem

2. Kendala dan Solusinya

- a. Jika jumlah tamu yang datang melebihi dari jumlah yang tertera pada *booking form* dan tanpa ada konfirmasi sebelumnya maka akan ditawarkan untuk memesan menu *a'la carte*.
- b. Pada saat *private dining event* akan dilaksanakan cuaca dalam kondisi buruk maka *venue event* akan ditawarkan untuk dilaksanakan di *indoor venue*, agar *event* tetap bisa berlangsung. Bila tamu tidak berkenan maka solusi yang kedua yang ditawarkan yaitu *event* dilaksanakan pada lain hari sesuai dengan keinginan tamu, Bila tamu juga tidak berkenan maka solusi yang ketiga adalah tamu akan mendapatkan pengembalian sebesar 60% dari uang yang telah dibayarkan.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan *private dining event* di Padma Resort Legian, adapun saran yang ingin penulis sampaikan antara lain:

1. Pada saat proses pemesanan, menghindari terjadinya kesalahpahaman nantinya, maka *waiter* harus menginformasikan terlebih dahulu kepada tamu bahwa jumlah makanan yang disajikan akan menyesuaikan dengan jumlah tamu yang

tertera pada *booking form*. Jika pada saat *event* akan berlangsung jumlah tamu yang datang melebihi maka tamu ditawarkan memesan menu *a'la carte* dan dikenakan biaya tambahan.

2. Pada saat melakukan proses persiapan, *waiter* wajib mengetahui ramalan cuaca saat event akan dilaksanakan agar proses *set up* lebih efisien dengan melakukan *set up* di satu *venue* saja yang membuat proses persiapan bisa lebih cepat terlaksana.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, G. I., & Lasally, A. (2024). Kualitas Pelayanan Trainee Dalam Memberikan Pelayanan di Restoran Speakizzie Hotel Pulang ke Utara Pasca Covid-19 Quality of" Trainee" Services in Providing Services at The Speakizzie Hotel Restaurant Pulang ke Utara Post Covid-19. *EBBANK*, 14(1), 21–32.
- Dewi, N. P. R. R. (2023). *Penanganan Romantic Dinner oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort*.
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi karakteristik pada industri restoran di surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2), D310–D314.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020a). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31–37.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020b). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31–37.
- Patikasari, N. K. L. (2023). *Pelayanan Dinner oleh Pramusaji pada Restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve*.
- Rashid, A. D. H. (2022). Peranan Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Royal N' Lounge Jember. *Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Rijali, A. (2018). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95.
- Sanjaya, I. M. A., Sudiarta, I. N., & Juniarta, P. P. (2025). Analisis Penerapan Sop Sequence Of Service Lunch Operation. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 4(4), 2233–2240.
- Stiani, N. P. A. (2023). *Penanganan Private Dining oleh Pramusaji di Meguna Restaurant, Ubud, Bali*.
- Suari, D. A. S. D. (2023). *Prosedur Pelayanan Private Romantic Dinner oleh Waiter/Waitress pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali*.

Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (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.



POLITEKNIK NEGERI BALI