

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SECRET PARADISE ROMANTIC DINNER  
OLEH PRAMUSAJI DI NELAYAN RESTORAN JIMBARAN  
PURI A BELMOND HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Ricky Suryawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SECRET PARADISE ROMANTIC DINNER  
OLEH PRAMUSAJI DI NELAYAN RESTORAN JIMBARAN  
PURI A BELMOND HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Ricky Suryawan  
NIM 2215823069**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN SECRET PARADISE ROMANTIC DINNER OLEH PRAMUSAJI DI NELAYAN RESTORAN JIMBARAN PURI A BELMOND HOTEL**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Ricky Suryawan  
NIM 2215823069**

**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 Secret Paradise Romantic Dinner oleh Pramusaji Di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel”** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Secret Paradise Romantic Dinner oleh Pramusaji Di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel 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. Maka dari itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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 Koordinator Prodi 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 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.
6. Solihin SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan pembuatan tugas akhir.
7. Aprilia Sari, selaku Human Resource Manager Belmond Puri Jimbaran yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. I Made Suardana dan Ni Wayan Seni (Alm) kedua orangtua 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.

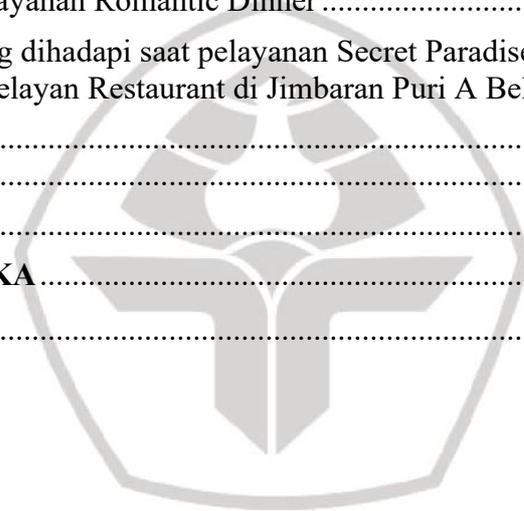
Badung, Juli 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat .....	4
D. Metode Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Restoran.....	12
1. Pengertian Restoran .....	12
2. Jenis Restoran .....	12
C. Menu.....	14
1. Pengertian Menu .....	14
2. Jenis-Jenis Menu .....	14
D. Pramusaji.....	15
1. Pengertian Pramusaji.....	15
2. Kriteria pramusaji.....	16
E. Table Setting .....	16
1. Pengertian Table Setting .....	16

2. Jenis-jenis Table Setting .....	17
F. Pelayanan .....	18
1. Pengertian Pelayanan .....	18
2. Jenis sistem pelayanan .....	19
3. Tahapan Pelayanan (Sequence Of Service) .....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	22
1. Lokasi Jimbaran Puri A Belmond.....	22
2. Sejarah Jimbaran Puri A Belmond.....	23
1. Bidang Usaha .....	24
2. Fasilitas Hotel .....	29
B. Struktur Organisasi.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
A. Tahapan Pelayanan Romantic Dinner .....	41
B. Kendala yang dihadapi saat pelayanan Secret Paradise Romantic Dinner oleh Pramusaji Nelayan Restaurant di Jimbaran Puri A Belmond Hotel.....	55
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	61
<b>LAMPIRAN</b> .....	63



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar .....	30
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar.....	31



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Basic Table Setting.....	18
Gambar 2. 2 Standart Table Set Up .....	18
Gambar 2. 3 Elaborate Table Setting .....	19
Gambar 3. 1 Logo Jimbaran Puri A Belmond.....	23
Gambar 3. 2 One Bedroom Deluxe Pool Villa .....	25
Gambar 3. 3 Superior Garden View Cottage .....	26
Gambar 3. 4 Puri Bar Jimbaran Puri A Belmond Hotel.....	27
Gambar 3. 5 Tunjung Restaurant .....	28
Gambar 3. 6 Nelayan Restoran .....	28
Gambar 3. 7 Swimming Pool Jimbaran Puri A Belmond Hotel .....	32
Gambar 3. 8 The Beach Spa Jimbaran Puri A Belmond Hotel.....	32
Gambar 3. 9 Kelas Yoga Dan Tai Chi Jimbaran Puri A Belmond Hotel.....	33
Gambar 3. 10 Struktur Organisasi Jimbaran Puri A Belmond.....	35
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi Food And Beverage Service .....	35
Gambar 4. 1 Seragam Pramusaji.....	44
Gambar 4. 2 Balinese Decoration .....	44
Gambar 4. 3 Oshibori.....	45
Gambar 4. 4 Lipatan Napkin.....	45
Gambar 4. 5 Menu Secret Paradise Romantic Dinner .....	46
Gambar 4. 6 Set-Up Table .....	47

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Membuat Decoration di Area Romantic Dinner
- Lampiran 2. Suasana Romantic Dinner
- Lampiran 3. Set Up Indoor Romantic Dinner
- Lampiran 4. Drink List



POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi atau penginapan yang dikelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Jimbaran Puri, A Belmond Hotel merupakan hotel luxury yang terletak di Pantai Jimbaran. Hotel ini terletak di lokasi yang sangat strategis yaitu berdekatan dengan *Airport I Gusti Ngurah Rai* dan berdekatan dengan objek wisata yang sangat terkenal di Bali yaitu Garuda Wisnu Kencana adalah salah satu patung tertinggi di dunia dengan tinggi mencapai 121 meter dengan menggambarkan Dewa Wisnu yang dianggap sebagai pelindung alam semesta. Maka dari itu, hotel ini merupakan tempat yang ideal untuk para wisatawan menginap karena berdekatan dengan objek wisata dan bandara.

Jimbaran Puri, A Belmond hotel dibagi menjadi beberapa departemen yaitu, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service, Accounting departemen, Purchasing Departemen, Front Office departemen, Housekeeping departemen, Security departemen, Engineering departemen, Human Resource Manager. Di Jimbaran Puri, A Belmond hotel terdapat dua *restaurant* dan satu bar yaitu Tunjung restaurant dan Nelayan restaurant. Tunjung restaurant melayani makan pagi yang buka dari pukul 7 pagi hingga pukul 10.30 pagi untuk last order. Nelayan restaurant

melayani makan siang dari pukul 12.00 – 18.00 dan makan malam dimulai 18.00-23.30 untuk last order. Nelayan restoran sendiri memiliki konsep *seafood* namun *influenced* by Indonesian cuisine. Nelayan restaurant menawarkan romantic dinner diantaranya Secret Paradise dan Duo Moonlight.

*Secret paradise* merupakan salah satu *romantic dinner* yang dimiliki di Jimbaran Puri, A Belmond hotel. Biasanya *romantic dinner* ini dipesan oleh tamu untuk *moment special* tamu seperti melamar kekasihnya maupun untuk merayakan hari ulang tahun pernikahan. *Secret paradise* di *set-up* di tempat yang *special* yaitu di Bamboo Pavilion yang dihias dengan bunga pacah merah dan merah muda serta dihias dengan lilin. Di bagian depan diletakkan sofa dan meja serta dihias dengan bunga pacah dan payung khas bali seperti payung tedung dan umbul-umbul bercorak bali. Sebelum *dinner*, tamu akan disuguhkan canape dan welcome drink yaitu sparkling wine sambil menikmati sunset sebelum dinner. Secret paradise menawarkan dua jenis set menu yaitu *Secret paradise vegetarian* dengan harga 5.300.000++ dan *Secret paradise non vegetarian* dengan harga 5.600.000++. Sehingga dapat memberikan pilihan lebih terhadap tamu.

Dalam perbandingan yang ditelusuri beberapa tahun terakhir yang diambil sebagai pembandingan, penulis mendapat 2 tugas akhir yang membahas mengenai *romantic dinner* khususnya di sebuah hotel oleh seorang pramusaji atau waiter. Namun terdapat perbedaan mengenai Tugas Akhir tersebut jika dibandingkan dengan yang ditulis oleh penulis saat ini. Tugas akhir yang pertama yang ditulis oleh (Putu & Wulan, 2024) yang berjudul “Pelayanan Duo Moonlight Package Oleh Pramusaji Nelayan Restoran Di Jimbaran Puri A Belmond Hotel” tugas akhir ini membahas mengenai penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji di Nelayan

Restoran serta menu yang ditawarkan yaitu set menu. Tugas akhir kedua yang menjadi pembanding yaitu ditulis oleh (Dewi et al., 2023) yang berjudul “Penanganan Romantic Dinner Oleh Pramusaji Pada The Shore Restaurant Di Hilton Bali Resort”, tugas akhir ini membahas mengenai pelayanan romantic dinner yang memiliki dua tempat yang dijadikan tempat romantic yaitu *rooftop* dan *beachfront*, jadi tamu bebas memilih tempat yang diinginkan.

Persamaan antara tugas akhir pertama yang ditulis oleh (Putu & Wulan, 2024) dengan tugas akhir yang ditulis oleh penulis yaitu sama-sama menawarkan set menu, sedangkan pada tugas akhir kedua yang ditulis oleh (Dewi et al., 2023) dengan tugas akhir yang ditulis oleh penulis yaitu sama-sama diservasi oleh tamu yang ingin memiliki pengalaman malam yang romantic dalam rangka merayakan momen – momen tertentu seperti *anniversary*, *honeymoon*, *birthday party*, dll.

Perbedaan yang ditemui antara tugas akhir pertama yang ditulis oleh (Putu & Wulan, 2024) dengan tugas akhir yang diangkat yaitu tempat dilaksanakannya *romantic dinner* yaitu berada di area *beach lounge* yang terletak di pesisir pantai dengan hiasan bunga pacah air yang berbentuk hati dan terdapat payung yang diletakkan di depannya. Pembahasan penulis tugas akhir ini yaitu tempat dilaksanakannya *secret paradise* di tempat yang *special* yaitu di Bamboo Pavilion yang dihias dengan bunga pacah merah dan merah muda serta dihias dengan lilin. Di bagian depan diletakkan sofa dan meja serta dihias dengan bunga pacah dan payung khas bali.

Perbedaan yang ditemui antara tugas akhir kedua yang ditulis oleh (Dewi et al., 2023) dengan tugas akhir yang diangkat yaitu tidak di suguhkan canape dan

welcome drink. Pembahasan penulis tugas akhir ini yaitu di suguhkan canape dan welcome drink yaitu sparkling wine untuk menikmati sunset sebelum dinner.

Pelayanan dalam *set-up secret paradise* memiliki *set-up* begitu menarik dan mewah, *secret paradise* sering dipeservasi oleh tamu yang ingin memiliki pengalaman malam yang romantic dalam rangka merayakan momen – momen tertentu seperti *anniversary, honeymoon, birthday party*. Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka penulis tertarik untuk memilih judul tugas akhir “Pelayanan Secret Paradise Romantic Dinner oleh Pramusaji di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pelayanan Secret Paradise Oleh Pramusaji Di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh pramusaji saat melayani Secret Paradise oleh pramusaji Di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel dan bagaimanakah solusinya?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Secret Paradise Romantic Dinner oleh Pramusaji di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel” adalah sebagai berikut.

### **1. Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan Secret Paradise oleh Pramusaji di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi pramusaji ketika melayani Secret Paradise di Nelayan Restoran Jimbaran Puri A Belmond Hotel.

## 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Bagi mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pembelajaran di diploma III perhotelan Jurusan pariwisata.
  - 2) Menambah wawasan dan pengetahuan pemahaman tentang Romantic Dinner dan set-up Romantic Dinner yang benar dan memahami tahapan pelayanan Romantic Dinner yang benar pada Hotel.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa dalam menyusun tugas akhir, khususnya mahasiswa jurusan pariwisata serta sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir.
  - 2) Sebagai bahan masukan baru dalam bidang *food and beverage service* untuk memperbanyak bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

- c. Untuk perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Jimbaran Puri A Belmond hotel sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan F&B Service, khususnya mengenai pelayanan pramusaji pada nelayan restoran.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Menurut (Adolph, 2016b), observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, serta dilakukan secara sengaja. Berikut adalah macam-macam observasi :

- 1) Observasi partisipatif, yang artinya peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber informasi penelitian.
- 2) Observasi terstruktur, yang artinya peneliti pengumpul data menyatakan kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian.
- 3) Observasi tak berstruktur, yang artinya pengamatan yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diamati.

Dalam Pelayanan Secret Paradise Dinner Oleh Pramusaji Nelayan Restoran Di Jimbaran Puri A Belmond untuk mengetahui standar serta prosedur pelayanan dengan melakukan observasi partisipatif penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan , mempelajari dan melibatkan diri sendiri secara langsung di lapangan selama PKL kurang lebih selama 3 bulan.

#### b. Wawancara

Menurut (Yusra et al., 2021) wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif.

Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks.

Pada Metode wawancara ini penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada F&B Restoran Manager dan staff. Melakukan wawancara dengan supervisor banquet menanyakan mengenai harga dari *Secret Paradise Dinner* tersebut, *table set up Secret Paradise package*.

c. Studi Pustaka

Menurut (Adolph, 2016) studi pustaka adalah proses membaca sejumlah referensi yang rata-rata berupa tulisan (baik buku, artikel, jurnal, dan lain-lain) yang nantinya dijadikan sebagai sumber rujukan untuk tulisan yang disusun.

Metode studi pustaka yang penulis peroleh dengan cara membaca artikel, jurnal dan buku menurut para ahli dan sumberlain yang berkaitan dengan pembuatan tugas akhir

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Dapat disimpulkan kualitatif

deskriptif adalah suatu penelitian yang menjelaskan atau mendeskripsikan apa yang ada di lapangan menurut (Hunowu, 2019)

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode analisis Kualitatif deskriptif, yaitu menjelaskan atau menguraikan tahapan pelayanan Secret Paradise Dinner serta *set-up* secret paradise dinner pada Nelayan Restaurant di Jimbaran Puri A Belmond Hotel.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Secret Paradise Romantic Dinner Oleh Pramusaji Nelayan Restaurant di Jimbaran Puri A Balmond Hotel, terdiri dari tiga tahapan pokok yaitu: Tahapan Persiapan, Tahapan Pelaksanaan, Tahapan Penutup.
  - a. Tahapan persiapan terbagi menjadi dua bagian yaitu persiapan diri seorang pramusaji dan yang kedua yaitu persiapan tempat dan alat.
  - b. Tahap pelaksanaan yaitu melaksanakan sequence of service meliputi: *Welcoming the guest, Escorting the guest, Seating the guest, Unfolding napkin, Pouring ice water and bring a welcoming drink, Explaining the menu, Giving drink list to guest, Confirming the food, Taking order drink, Serving a glass champagne and canape, Serving appetizer, Serving soup, Serving main course, Crumbing down, Serving dessert, Suggesting coffee or tea, dan Billing*
  - c. Tahapan penutup meliputi: melepaskan semua Balinese decoration dan *round table* dan meletakkan di *pantry*, mengambil *candle* yang ada di atas meja dan diletakkan di *pantry*, melepaskan *table cloth* yang sudah terpakai dan ditempatkan di *laundry basket*, merapikan susunan meja karena akan digunakan untuk operasional spa keesokan harinya, melakukan *polishing cutleries, glass* dan membuat *laundry list* untuk *napkin* dan *table cloth* yang kotor yang akan dibawa ke laundry.

2. Kendala-kendala yang dihadapi saat pelayanan Secret Paradise Romantic Dinner dan solusinya sebagai berikut:
  - a. Cuaca buruk mengakibatkan terganggunya set-up outdoor, yang dimana tempat berlangsung Secret Paradise Romantic Dinner yaitu di bamboo pavilion yang bersifat indoor dan outdoor. Adapun solusi dari masalah tersebut, tempat dilaksanakannya Secret Paradise Romantic Dinner akan dibuka di-indoor saja, dari set table akan sedikit diubah karena minimnya tempat dan Balinese decoration akan dipindahkan ke dalam namun di set-up lebih simple.
  - b. Cancel Reservation by Guest, ketika ada tamu yang membatalkan reservasi secara tiba-tiba, maka akan terjadi kerugian. Adapun solusinya masalah tersebut jika ada tamu yang melakukan cancel tiba-tiba, F&B Coordinator akan menghubungi tamu untuk memastikan pembatalan. Jika dikonfirmasi batal, maka F&B Coordinator akan memastikan apakah dinner di adakan hari berikutnya karena yang sudah dibayarkan tidak bisa dikembalikan lagi

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan observasi di Jimbaran Puri A Belmond pada Food and Beverage Service khususnya di Nelayan Restaurant, memberikan saran yaitu:

- a. Melakukan pengecekan weather forecast terlebih dahulu, maka pada saat cuaca buruk tidak melakukan setup di outdoor sehingga bisa dilakukan pemasangan Balinese decoration di indoor

- b. Agar tidak terjadinya cancel reservasi, sebaiknya pihak hotel meminta deposit diawal reservasi sehingga dapat mengurangi risiko dari pembatalan secara tiba-tiba dan uang deposit tidak akan diekmbalikan



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016b). *pengertian hotel* . 1–23.
- Cliff, D. I. D. E., & Bintan, C. D. E. (2024). *Analisis penerapan standar operasional prosedur (sop) pramusaji di de cliff cafe de bintang villa*. 6(2), 237–246.
- Dewi, N., Suardani, N. M., & Murtono, P. A. (2023). *Penanganan Romantic Dinner oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort*. [http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/10102%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/10102/3/RAMA\\_93402\\_2015823364\\_0012037302\\_part.pdf](http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/10102%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/10102/3/RAMA_93402_2015823364_0012037302_part.pdf)
- Finamore, E. (2024). *set up table setting*. <https://www.thepioneerwoman.com/home-lifestyle/entertaining/a32073874/how-to-set-a-table/>
- Hunowu. (2019). Sosialisasi Internet Sehat, Cerdas, Kreatif Dan Produktif Pada Masyarakat Kalijaga Baru. *Valid Jurnal Pengabdian*, 1(3), 1–10.
- Kanedi, I., Utami, F. H., Zulita, L. N., & Pseudocode, J. (2017). *Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu*. 37–46.
- 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*.
- LIANTY, F. R. (2019). Perancangan Comfy Prime Hotel Bintang Empat Dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis Di Bandung. *Tugas Akhir Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional, Bandung*, 11–12.
- Mentari, K. R., Ockto S., D., & Rahman, A. F. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service Di Hotel Swiss-Belinn Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 46–52. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.46-52>
- 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>
- Penelitian, L., & Pengabdian, D. A. N. (2019). *Universitas dhyana pura*. 011.
- Putu, N., & Wulan, S. (2024). *Tugas akhir pelayanan duo moonlight package oleh pramusaji nelayan restoran di jimbaran puri a belmond hotel*.

Restoran, P. D. I. *MODUL FOOD SERVICE 1*.

Rudlin, D., Payne, V., & Montague, L. (2023). Food and Beverage. In *High Street* (pp. 90–101). RIBA Publishing. <https://doi.org/10.4324/9781003410423-10>

Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.

Stenly (2016). (2021). the Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 2503–3123.

Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>

Yusra, Z., Zulkarnain, R., & Sofino, S. (2021). Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19. *Journal Of Lifelong Learning*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>



POLITEKNIK NEGERI BALI