

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SET MENU ROMANTIC DINNER  
OLEH WAITER DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ngurah Satya Yoga Nanta**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SET MENU ROMANTIC DINNER  
OLEH WAITER DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ngurah Satya Yoga Nanta  
NIM. 2215823065**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN SET MENU ROMANTIC DINNER OLEH WAITER DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

**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 Gusti Ngurah Satya Yoga Nanta  
NIM. 2215823065**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan Judul Pelayanan set menu Romantic Dinner Oleh Waiter Di Le Meridien Bali Jimbaran dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pembuatan Pelayanan set menu Romantic Dinner Oleh Waiter 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 ini, 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 Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada

penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suarta, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I penulisan Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan proposal Tugas Akhir ini.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulisan Tugas Akhir di Program Studi Dploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan proposal Tugas Akhir ini.
7. Bapak David Stanton Anthony selaku General Manager di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung Penulisan Tugas Akhir ini
8. Ni Made Bella Dwi Yanthi selaku Training Manager/Assistant Human Resource Manager Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Muda Wirawan selaku Restaurant and Bar Manager di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
10. Seluruh Staf Le Méridien Jimbaran Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. I Gusti Ngurah Jagra Dan I Gusti Ayu Ngurah, kedua orang tua Penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari dalam lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 22 July 2025

Penulis

I Gusti Ngurah Satya Yoga Nanta

POLITEKNIK NEGERI BALI

# PELAYANAN SET MENU ROMANTIC DINNER OLEH WAITER DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

I Gusti Ngurah Satrya Yoga Nanta  
NIM 2215823065

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan set menu *romantic dinner* oleh *waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran dan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi serta cara mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi langsung, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *romantic dinner* dilakukan melalui tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan penutupan. Tahapan persiapan meliputi persiapan diri *waiter*, *venue*, dekorasi, dan peralatan makan. Tahap pelaksanaan terdiri dari penyambutan tamu, penyajian makanan secara berurutan menggunakan *American service*, pengaturan suasana, hingga penanganan pembayaran. Tahap penutupan meliputi pembersihan *venue* dan peralatan. Hambatan dalam meliputi pelayanan cuaca tidak menentu, jarak antara restoran dan *venue*, serta ketidaktepatan waktu kedatangan tamu. Solusi yang diterapkan meliputi alternatif *venue indoor*, penggunaan *hot box* untuk menjaga suhu makanan, dan koordinasi dengan *Front Office* untuk mengingatkan tamu. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan *romantic dinner* di Le Meridien Bali Jimbaran.

Kata kunci: *Romantic dinner*, *waiter*, *American Service*, Hambatan Pelayanan

POLITEKNIK NEGERI BALI

# PELAYANAN SET MENU ROMANTIC DINNER OLEH WAITER DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

I Gusti Ngurah Satrya Yoga Nanta  
NIM 2215823065

## ABSTRACT

*This research aims to find out how the waiter serves the romantic dinner set menu at Le Meridien Bali Jimbaran and identify the obstacles faced and how to overcome them. The research method used is qualitative with a descriptive approach through direct observation, interviews and literature study. The research results show that the romantic dinner service is carried out through three stages, namely preparation, implementation and closing. The preparation stages include preparing the waiter, venue, decorations and tableware. The implementation stage consists of welcoming guests, serving food sequentially using American service, setting the atmosphere, and handling payments. The closing stage includes cleaning of the venue and equipment. Obstacles include uncertain weather service, distance between the restaurant and venue, and inaccuracy of guest arrival times. The solutions implemented include alternative indoor venues, the use of hot boxes to maintain food temperature, and coordination with the Front Office to remind guests. This research is expected to provide input for improving the quality of romantic dinner services at Le Meridien Bali Jimbaran.*

*Keywords: Romantic dinner, waiter, American Service, Service Barriers*

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat .....	6
D. Metode Penulisan .....	8
BAB II <u>L</u> ANDASAN TEORI .....	10
A. Hotel.....	10
B. Restoran.....	17
C. Menu .....	20
D. Pramusaji.....	22
E. Pelayanan .....	26
BAB III <u>G</u> AMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	30
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	30
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	32
C. Struktur Organisasi .....	50
BAB IV <u>H</u> ASIL DAN PEMBAHASAN .....	55
A. Pelayanan set menu Romantic Dinner oleh Waiter di Le Meridien Bali Jimbaran .....	55
1. Tahap Persiapan .....	55
a. Tahap Persiapan Diri.....	55
b. Persiapan Venue Dan Dekorasi.....	56
c. Persiapan Menu.....	60
2. Tahap Pelaksanaan .....	61
a. Penyambutan Tamu.....	61
b. Pelayanan Makanan .....	65
c. Pengaturan Suasana.....	77

3. Tahap Penutup.....	78
a. Melakukan Clear Up Meja Tamu.....	78
b. Mengembalikan Kursi Dan Meja.....	78
c. Mengumpulkan <i>Linen</i> Dan <i>Napkin</i> .....	78
d. Mengunci Gudang dan Venue.....	78
B. Hambatan yang Dihadapi dalam Pelayanan set menu Romantic Dinner oleh Waiter di Le Meridien Bali Jimbaran dan Cara Mengatasinya.....	79
BAB VPENUTUP.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN.....	86



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe-Tipe Kamar Le Méridien Bali Jimbaran.....	33
Tabel 3. 2 Restaurant And Bar.....	40
Tabel 3. 3 Function Room Le Meridien Bali Jimbaran. ....	44



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran .....	30
Gambar 3. 2 Classic Room .....	34
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View .....	34
Gambar 3. 4 Delue Lagoon Access.....	35
Gambar 3. 5 Aqua Studio Suite Lagoon View.....	35
Gambar 3. 6 Aqua Studio Suite Lagoon Access .....	36
Gambar 3. 7 Avant Garde 1 Suite Room .....	37
Gambar 3. 8 Avant Garde 2 Bed Room Suite.....	37
Gambar 3. 9 Aqua Pool Sky Penthouse .....	38
Gambar 3. 10 Oceanic View Sky Villa.....	39
Gambar 3. 11 Grande Avant Garde Suite .....	39
Gambar 3. 12 Bamboo Chic Restaurant.....	40
Gambar 3. 13 Smooqee Sky Bar .....	41
Gambar 3. 14 Pool Bar.....	42
Gambar 3. 15 Wala Gelato.....	43
Gambar 3. 16 In Room Dining.....	43
Gambar 3. 17 Bale Banjar.....	44
Gambar 3. 18 Jimbaran Meeting Room.....	45
Gambar 3. 19 Smooqee Privat Dining Room.....	45
Gambar 3. 20 Smooqee Lounge.....	46
Gambar 3. 21 Celebraiton Pavillion.....	46
Gambar 3. 22 Serenitu Spa.....	47
Gambar 3. 23 Salt Water Lagoon.....	47
Gambar 3. 24 Photo Lounge .....	48
Gambar 3. 25 Fitness Centre.....	48
Gambar 3. 26 J Kids Club .....	49
Gambar 3. 27 Shinee Store .....	49
Gambar 3. 28 Struktur Organisasi Food And Beverage Service .....	50
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	55
Gambar 4. 2 Romantic Dinner Di The Edge.....	56
Gambar 4. 3 Reservasi Romantic Dinner.....	57
Gambar 4. 4 Set Up Table.....	58
Gambar 4. 5 Perlengkapan Makan .....	59
Gambar 4. 6 EDC Machine dan Captain Order .....	59
Gambar 4. 7 set menu.....	60
Gambar 4. 8 Menyajikan Makanan.....	65
Gambar 4. 9 Pembayaran Bill .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Le Meridien Bali Jimbaran.....	86
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Persiapan Romantic Dinner .....	87
Lampiran 3 Menu yang tersedia pada Romantic Dinner .....	88
Lampiran 4 Lokasi Venue Romantic Dinner .....	89



POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari industri perhotelan, setiap restoran berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk memastikan kepuasan tamu sebagai prioritas utama. Pelayanan yang berkualitas, khususnya oleh *waiter*, menjadi faktor krusial dalam menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan dan berkesan bagi pelanggan. Penelitian oleh Winata (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *waiter*, fasilitas, dan lokasi restoran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari pelanggan. Selain itu aspek keramahan staf, kualitas fasilitas, dan pelayanan yang responsif juga terbukti secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan tamu di sektor hospitality (Puspitarini, 2025). Oleh karena itu, dalam konteks penyusunan tugas akhir dengan judul "Pelayanan set menu Romantic Dinner oleh Waiter di Le Meridien Bali Jimbaran" penting untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan *waiter* dapat memengaruhi kepuasan tamu dalam menciptakan suasana romantis yang optimal dan pengalaman bersantap yang memuaskan..

Pelayanan tidak hanya terfokus pada pelayan kepada tamu tetapi juga dilihat dari kepuasan tamu. Restoran hotel menjadi salah satu elemen penting yang mempengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan. Menurut Tiley (2023), layanan makanan dan minuman di hotel tidak hanya menyediakan kebutuhan dasar tamu, tetapi juga berperan besar dalam membentuk kesan dan kepuasan mereka selama menginap. Kualitas pelayanan di restoran hotel dapat menjadi faktor

penentu apakah tamu akan merasa puas dan ingin kembali, sehingga manajemen hotel harus memberikan perhatian khusus pada aspek ini, sejalan dengan meningkatnya persaingan di industri perhotelan. Selain itu, penelitian oleh Tager (2021) menunjukkan bahwa kualitas makanan dan pelayanan di restoran hotel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan perilaku tamu. Dengan semakin banyaknya pilihan restoran baik di dalam maupun di luar hotel, hotel harus mampu menawarkan pengalaman bersantap yang tidak hanya lezat secara rasa, tetapi juga unggul dalam pelayanan oleh *waiter*, suasana, dan presentasi makanan. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi hotel untuk meningkatkan mutu layanan *food and beverage* demi membangun loyalitas tamu dan meningkatkan pendapatan hotel.

Pelayanan yang optimal di restoran merupakan aspek krusial yang sangat menentukan kepuasan pelanggan dan keberhasilan operasional restoran itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wicaksana (2023) pada berbagai restoran, pelayanan optimal didefinisikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar kualitas serta sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen, yang mencakup dimensi seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Hal ini sejalan dengan temuan Subakti (2014) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang kurang optimal, terutama pada dimensi *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*, dapat menyebabkan keluhan pelanggan yang signifikan, sehingga perbaikan dalam aspek komunikasi, sikap staf, dan penyelesaian keluhan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu penelitian oleh Mantjari (2024) menegaskan bahwa optimalisasi pelayanan *food and beverage* melalui pelatihan

staf, komunikasi internal yang efektif, serta koordinasi operasional dapat meningkatkan pengalaman tamu secara signifikan, yang pada akhirnya memperkuat reputasi restoran tersebut. Dengan demikian, pelayanan yang optimal tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga kemampuan staf dalam memberikan layanan yang personal, responsif, dan profesional sesuai dengan standar operasional yang diterapkan di restoran.

Demikian juga yang diterapkan oleh Le Méridien Bali Jimbaran, restoran yang menjadi bagian dari hotel ini menawarkan berbagai fasilitas dan layanan yang mendukung pengalaman bersantap romantis, seperti set menu *Romantic Dinner*. Fasilitas restoran meliputi Bamboo Chic Restaurant yang menyajikan masakan internasional dan lokal dengan konsep dapur terbuka, Sky Bar dengan pemandangan matahari terbenam di Teluk Jimbaran, serta Wala yang menawarkan gelato dan makanan ringan. Selain itu, tamu juga dapat menikmati suasana santai di area kolam renang laguna yang luas serta fasilitas spa dan gym untuk melengkapi pengalaman menginap dan bersantap. Bamboo Chic Restaurant merupakan *main restaurant* yang terletak dekat dengan Sky Bar, dengan kapasitas 130 *seats* dan dibuka pada saat *breakfast* dimulai jam 06:30 sampai jam 11:00 WITA, *lunch* dibuka jam 11:00 sampai jam 18:00 WITA dan *dinner* dibuka dari jam 18:00 sampai jam 23:00. Standar pelayanan di restoran Le Méridien Bali Jimbaran mengacu pada SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan, meskipun dalam penerapannya masih ditemukan kendala seperti belum dijalankannya SOP secara menyeluruh oleh pramusaji. Kecepatan pelayanan juga menjadi perhatian utama di Le Méridien Bali Jimbaran. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun tetap diperlukan evaluasi dan perbaikan

berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan tamu, terutama dalam pelayanan yang bersifat personal seperti *Romantic Dinner*.

*Romantic Dinner* merupakan salah satu layanan unggulan yang dimiliki Le Meridien Bali Jimbaran, dirancang khusus untuk menciptakan suasana makan malam yang intim, elegan dan penuh kesan bagi pasangan. *Romantic Dinner* di Le Meridien Bali Jimbaran menjadi spesial karena layanan ini termasuk salah satu yang eksklusif di Le Meridien Bali Jimbaran, dimana harganya berbeda dari *dinner* pada umumnya. Selain itu, Le Meridien Bali Jimbaran memiliki 5 venue yang berbeda khusus untuk menikmati *Romantic Dinner* terdiri dari The Edge, Secret Garden, Celebration Pavillion, Sky Villa dan Sky Penthouse, dimana *venue* tersebut memiliki *view* tersendiri seperti lautan yang tenang dan matahari terbenam menciptakan suasana *Romantic Dinner* yang berbeda dengan *dinner* biasa pada umumnya.

Berbeda dengan *dinner Ala Carte* di restoran pada biasanya, makanan *Romantic Dinner* di hotel ini merupakan set menu yang berisikan makanan *Western* yang berasal dari Negara Eropa dan Asia yang memiliki cita rasa bintang 5 terdiri dari *Exotic Prawn Cocktail* sebagai *cold appetizer*, *Pumpkin Cream Soup* sebagai *hot appetizer*, *Spicy Chicken Satay* sebagai *secondi entrée*, *Duo Of Salmon* dan *Tenderloin Beef* sebagai *main course*, dan terakhir adalah *Chocolate Dome* sebagai *dessert*. Set menu tersebut memiliki keunikan tersendiri pada menu *Main Course* dimana terdapat 2 makanan yang berbeda yaitu *Duo Of Salmon* dan *Tenderloin Beef*. Tamu bisa memilih diantara 2 menu *Main Course* tersebut karena ada beberapa tamu yang tidak bisa memakan daging merah dikarenakan memiliki alergi atau kondisi medis yang berbeda seperti kolesterol tinggi dan penyakit jantung yang

disebabkan dari daging merah tersebut. Oleh karena itu Chef yang membuat set menu tersebut melampirkan 2 menu pada *Main Course* supaya tamu bisa memilih, apakah tamu ingin memakan *Duo Of Salmon* atau *Tenderloin Beef*.

Jenis pelayanan yang digunakan adalah *American service* yang terdiri dari hidangan pembuka (*appetizer*), hidangan kedua (*soup*), hidangan ketiga (*main course*), dan hidangan terakhir (*dessert*) yang diantarkan oleh *runner* dari restoran sampai ke *venue*, kemudian *waiter* akan *standby* di *venue* sembari menyajikan makanannya ke tamu *Romantic Dinner*. Step pelayanan ini merupakan bagian penting dalam *sequence of service* dari pelayanan *Romantic Dinner* di Le Meridien Bali Jimbaran, yang menjadikannya berbeda dari pelayanan *dinner* pada umumnya.

Terkait dengan penulisan pada tugas akhir, penulis mencari 2 tugas akhir yang dijadikan sebagai perbandingan. Tugas akhir yang pertama ditulis oleh Amelinda (2024) dengan judul “Pelayanan Romantic Dinner Oleh Pramusaji In Room Dining Di The Apurva Kempinski Bali” menjelaskan mengenai bagaimana bagaimana tahapan dalam menangani *Romantic Dinner* di The Apurva Kempinski Bali yang memiliki kesamaan dengan *Romantic Dinner* di Le Meridien Bali Jimbaran, yaitu *dinner* berlangsung secara privat. Hal yang menjadi perbedaan adalah tempat untuk melaksanakan *Romantic Dinner* di The Apurva Kempinski Bali dilakukan di kamar tamu dan untuk harga mereka memiliki harga yang cukup berbeda di atas daripada harga *Romantic Dinner* di Le Meridien Bali Jimbaran, selain itu menu yang ditawarkan juga berbeda.

Tugas akhir yang kedua ditulis oleh Rosita Dewi (2023) dengan judul “Penanganan Romantic Dinner Oleh Pramusaji Pada The Shore Restaurant Di Hilton Bali Resort” yang menjelaskan mengenai tahapan dalam melayani tamu di

The Shore Restaurant yang memiliki kesamaan dengan Romantic Dinner di Le Meridien Bali Jimbaran, yaitu cara pelayanan yang sama menggunakan *american service* dimana makanan akan keluar satu persatu mengikuti dari *appetizer, soup, main course* dan *dessert*. Hal yang menjadi perbedaan terdapat pada tempat melaksanakan *Romantic Dinner* pada Tugas Akhir yang ditulis oleh Rosita Dewi dilaksanakan di restoran dimana di tempat tersebut tidak bisa menikmati *Romantic Dinner* secara privat.

Dari latar belakang di atas penulis tertarik dengan pelayanan yang diberikan saat *romantic dinner*, mulai dari *preparation* hingga *closing*. Maka dari itu penulis mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *set menu Romantic dinner* oleh *Waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pelayanan *set menu romantic dinner* oleh *Waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Apa saja hambatan saat pelayanan *set menu romantic dinner* oleh *waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *set menu Romantic dinner* oleh *Waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran adalah sebagai berikut.

## 1. Tujuan

Tujuan penulisan ini tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *set menu romantic dinner* oleh *waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran?
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan saat pelayanan *set menu romantic dinner* oleh *waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran?

## 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan di harapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
  - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *set menu romantic dinner* oleh *waiter* di Le Meridien Bali Jimbaran.

- b. Politeknik Negeri Bali

Bagi kampus Politeknik Negeri Bali tugas akhir ini diharapkan mampu dijadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.

c. Perusahaan Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

Bagi perusahaan tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan kepada pihak hotel agar kendala-kendala yang dihadapi dapat teratasi dengan sikap yang dianggap perlu diambil, sehingga kualitas pelayanan dapat diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung di industri selama enam bulan di Le Meridien Bali Jimbaran pada bulan Januari – Juni 2024. Penulis juga melakukan pencatatan aktivitas yang dilakukan saat operasional sehingga memudahkan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

b. Wawancara

Penulis melakukan metode wawancara dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan *waiter* yang menangani *romantic dinner*. Bagaimana proses dalam menangani *romantic dinner* mulai dari *preparation* hingga *closing*.

c. Studi Pustaka

Dalam metode studi kepustakaan penulis membaca beberapa artikel dan jurnal mengenai perhotelan. Penulis juga membaca *repository* PNB dimana penulis membaca tugas akhir dari tahun sebelumnya untuk referensi.

## **2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil**

Metode analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana prosedur dan apa saja kendala dalam pelayanan set menu romantic dinner oleh waiter di Le Meridien Bali Jimbaran. Menurut penelitian Waruwu (2023) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis. Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena dan situasi sosial yang diteliti. Analisis berarti memaknai dan menginterpretasikan serta membandingkan data hasil penelitian. Beberapa definisi penelitian kualitatif mendefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah.

POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan pada Bab IV mengenai “Pelayanan set menu Romantic Dinner Oleh Waiter Di Le Meridien Bali Jimbaran” penulis simpulkan bahwa prosedur dalam menangani tamu terdiri dari tiga tahap utama. Pertama, tahap persiapan yang meliputi persiapan diri, mempersiapkan Lokasi *venue* dan peralatan yang akan digunakan, serta set up meja tamu. Kedua, tahap pelaksanaan yang mencakup tahap penyambutan, di mana *waiter* dan *runner* bertugas menyambut tamu,, dan pelayanan makanan dan minuman yang mencakup penjelasan menu oleh *waiter*, penyajian makanan dan minuman, *quality check*, berkomunikasi dengan tamu mengena aktivitas berlibur di Bali selama menunggu sajian berikutnya, persiapan hidangan pertama, kedua, ketiga, keempat dan hidangan penutup, memastikan kebersihan meja, dan proses pembayaran. *Runner* berperan membantu *waiter* dalam berbagai aspek pelayanan seperti membawakan makanan dari restoran menuju *venue*, membersihkan meja, mengangkat piring kotor, membersihkan area *venue* dan peralatan makan. Ketiga, tahap penutupan, di mana *waiter* bertanggung jawab memastikan *venue* kembali bersih seperti semula, dengan bantuan *runner* yang juga melakukan membantu dalam tahap penutupan ini.

Selain itu, terdapat kendala dan solusi dalam pelayanan set menu Romantic Dinner oleh waiter di Le Meridien Bali Jimbaran. Pertama, cuaca yang tidak menentu menjadi faktor kendala dari alam, yang solusinya adalah memindahkan tamu ke area Celebration Pavillion atau menjadwalkan ulang ke hari lain. Kedua,

Jarak antar restoran dan *venue* diatasi dengan menyediakan *Hot Box Kitchen* agar ketika makanan dalam perjalanan dari restoran menuju *venue* bisa disimpan di dalam *Hot Box Kitchen* supaya makanan tetap terjaga panas. Ketiga, Tamu tidak datang sesuai dengan jam yang di tentukan di karenakan jam kerja *waiter* dan *runner* dimulai jam 15:00 – 23:00 sehingga bisa mengakibatkan memperlambat pekerjaan *waiter* dan *runner*. Solusi yang diberikan adalah meminta bantuan dari Front Office untuk menelpon ke kamar tamu yang ingin melakukan romantic dinner pada saat itu untuk mengingatkan mereka bahwa tamu tersebut akan mempunyai acara romantic dinner di Le Meridien Bali Jimbaran pada jam 18:00-22:00.

## **B. Saran**

Setelah penulis melaksanakan observasi di Le Meridien Bali Jimbaran, penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru dalam bidang pelayanan makanan dan minuman. Namun demikian, penulis juga menemukan beberapa kekurangan yang masih dapat ditingkatkan guna menambah pengalaman tamu. oleh karena itu, saran dari penulis adalah sebagai berikut.

### **1. Evaluasi dan Feedback Secara Berkala**

*Waiter* dan *staf* perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelayanan *Romantic Dinner*, baik melalui *feedback* tamu maupun observasi langsung. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan.

### **2. Antisipasi Kendala Cuaca dan Permintaan Khusus**

Hotel sebaiknya menyiapkan alternatif lokasi indoor jika terjadi kendala cuaca, serta menyediakan opsi dekorasi dan menu yang fleksibel sesuai permintaan

tamu. *Waiter* juga harus dilatih untuk bersikap proaktif dalam menawarkan solusi kepada tamu.

### 3. Peningkatan Koordinasi Antar Tim

Koordinasi antara *waiter*, *kitchen*, dan bagian dekorasi harus ditingkatkan agar semua persiapan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Komunikasi yang baik akan meminimalisir kesalahan dalam penyajian menu dan dekorasi.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. (2011). *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Jogja Resto Dan Galeri Restoran Dan Galeri Seni Lukis Di Yogyakarta.*
- Anggis. (2022). *Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Double Booking Di Xyz Hotel & Resort.*
- Benedict. (2022). *Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan.*
- Ekasari. (2018). Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant Ktm Resort Batam. In *JOM FISIP* (Vol. 5).
- Mantjari. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Suku Condrad Bali. In *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi* (Vol. 7).
- Moha. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction And Facilities In Hotel Yuta Manado. In *Moha., Sj. Loindong. Analisis Kualitas Pelayanan... Jurnal EMBA* (Vol. 575, Issue 1).
- Noviastuti. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akparada.ac.id/31>
- Puspitarini. (2025). The Impact of Service Quality on Guest Satisfaction. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 6(1), 130–140. <https://doi.org/10.47065/jbe.v6i1.6799>
- Suardana. (2020). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta.*
- Subakti. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah Bogor.*
- Sumantri. (2023). Analisis Pengaruh Variasi Menu Makanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Bandar Djkarta, Alam Sutera. *Cross-Border*, 6(2), 915–931.
- Suryawan. (2022). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Berdasarkan Protokol Cleanliness, Health, Safety & Environmnetal Sustainability Oleh Pramusaji Di Finns Beach Club.*
- Suwarno. (2017). *Perancangan Hotel Bintang Tiga Dengan Konsep Hospitality Di Jakarta Selatan.*
- Syahputra. (2015). Strategi Meningkatkan Daya Saing Hotel Sulthan Banda Aceh Melalui Pendekatan analisis Swot. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 15(2), 172–190.
- Syarif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. In *TOI Jurnal Ekonomi* (Vol. 7, Issue 2).

- Tager. (2021). The Effect Of Food Quality, Service Quality, And Tangibles On Hotel Restaurants Customer Behavioural Intentions: The Mediating Role Of Customer Satisfaction. In *International Journal of Tourism and Hospitality Management* (Vol. 4, Issue 2).
- Tiley. (2023). *Hotel Food Service: An Essential Component of the Hospitality Industry*. <https://doi.org/10.35248/2169-0286.23.12.059>
- Timo. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.
- Waruwu. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.
- Wicaksana. (2023). Kualitas Pelayanan Makanan Dan Minuman Pada Era New Normal Di Garpu Restoran Candidasa Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 12(1), 30–38. <https://doi.org/10.52352/jbh.v12i1.1088>
- Winata. (2023). The Effect of Service Quality, Facilities and Location on Customer Satisfaction. *International Journal of Law Policy and Governance*, 2(1), 1–2. <https://doi.org/10.54099/ijlpg.v2i1.546>
- Winowatan. (2022). Peran Barista Dalam Pengembangan Usaha Restoran Informal Di Sulawesi Selatan (Studi Pada Usaha Restoran Informal Di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan). *Tulisan Ilmiah Pariwisata (TULIP)*, 4(2), 110. <https://doi.org/10.31314/tulip.4.2.110-120.2021>



POLITEKNIK NEGERI BALI