

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITER PADA LESUNG RESTAURANT DI VISESA UBUD RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Agus Pande Adi Putra

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITER PADA
LESUNG RESTAURANT DI VISESA UBUD RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Agus Pande Adi Putra
NIM 2215823087

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROMANTIC DINNER OLEH WAITER PADA LESUNG RESTAURANT DI VISESA UBUD RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Romantic Dinner Oleh Waiter di Visesa Ubud Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Romantic Dinner Oleh Waiter di Visesa Ubud Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

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

5. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
7. Ibu Ni Kadek Sri Widyantari selaku HR Supervisor Visesa Ubud Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Visesa Ubud Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh *Staff Lesung Restaurant* yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan 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 I Noman Sugita dan ibu Ida Ayu Putu Parniti, 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, Tanggal Bulan Tahun

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
B. Resort	12
C. Food and Beverage Department.....	13
D. Restaurant.....	14
E. Waiter.....	15
F. Menu.....	16
G. Pelayanan (<i>Service</i>).....	18
H. Sequence of Service	20
I. Romantic Dinner	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	23
B. Fasilitas Hotel.....	24
C. Struktur Organisasi.....	31
BAB IV PEMBAHASAN	35

A. Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter pada Lesung Restaurant di Visesa Ubud Resort	35
B. Hambatan Yang Terjadi Saat Melakukan Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter pada Lesung Restaurant di Visesa Ubud Resort.....	48
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	54



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kamar dan Villa di Visesa Ubud Resort	26
--	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Visesa Ubud Resort.....	24
Gambar 3.2 Suite Room	26
Gambar 3.3 One Bed Room Villa	27
Gambar 3.4 Two Bed Room Villa.....	27
Gambar 3. 5 Lesung <i>Restaurant</i>	29
Gambar 3. 6 Lumbung <i>Restaurant</i>	29
Gambar 3. 7 Visesa Spa	30
Gambar 3. 8 Visesa Gym	31
Gambar 3. 9 Visesa Butik.....	31
Gambar 3. 10 Meeting Venue	32
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi F&B Service.....	33
Gambar 4. 1 Ricefield Romantic Dinner.....	37
Gambar 4. 2 Standard Grooming Waiter.....	38
Gambar 4. 3 Prepare Cutlery	39
Gambar 4. 4 Table Set-up.....	41
Gambar 4. 5 Menaburkan Bunga Pacah.....	42
Gambar 4. 6 Tempat Soil Linen dan Napkin.....	48
Gambar 4. 7 Melakukan Polishing Cutlery	49



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	40
Lampiran 2	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Visesa Ubud Resort merupakan sebuah resort berbintang lima yang terletak di jalan Suweta, Bentuyung Sakti, Ubud. Resort ini mengambil konsep alam pedesaan yang ada di Bali, Visesa Ubud Resort memiliki 106 unit kamar dan *villa* yang diberi nama menggunakan nama-nama pewayangan yang ada di Bali, *room* dan *villa* di Visesa Ubud Resort terbagi menjadi 7 tipe yaitu: Yudistira Suite sebanyak 40 unit, Yudistira Sky *Villa* sebanyak 8 unit, Bima sebanyak 10 unit, Nakula sebanyak 6 unit, Sahadewa sebanyak 9 unit, Arjuna sebanyak 19 unit, dan Drupadi sebanyak 14 unit, selain itu Visesa Ubud Resort juga memiliki 2 *Restaurant*, yaitu: Lesung *Restaurant* yang menyajikan *internasional cousin* dan Lumbung *Restaurant* yang menyajikan makanan khas Indonesia.

Visesa Ubud Resort memiliki beberapa *department* untuk mendukung operasional yang ada di hotel, yaitu: Human Resort Departement, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, dan Accounting Department. Setiap *department* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dan saling terhubung satu sama lain, dengan adanya beberapa *department* tersebut operasional yang ada di hotel akan berjalan dengan lancar dan bisa memberikan *service* terbaik kepada tamu yang akan datang atau sudah menginap di Visesa Ubud Resort. Salah satu *department* yang bertanggungjawab atas pelayanan makanan dan minuman yang ada di Visesa Ubud Resort adalah Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department merupakan *department* yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan menyajikan makanan ataupun minuman kepada tamu. Food and Beverage Department di bagi menjadi 2, yaitu Food and Beverage Product yang bertugas untuk mengolah bahan mentah hingga menjadi masakan yang siap untuk dihidangkan di meja tamu. Selain itu, ada Food and Beverage Service yang bertugas untuk melayani tamu secara langsung, seperti: menyambut tamu saat datang ke *Restaurant*, melakukan *taking order*, mengantarkan makanan tamu dan lain sebagainya. Food and Beverage Service memiliki *package* yang sangat digemari oleh tamu yang menginap di Visesa Ubud Resort yaitu, *Romantic Dinner*.

Romantic Dinner di Visesa Ubud Resort memiliki menu dan lokasi *venue* yang akan dipilih oleh tamu saat tamu melakukan reservasi. Lesung *Restaurant* memiliki 2 *venue* yang disarankan kepada tamu, yang pertama adalah Tengah Sawah dan yang kedua adalah *Sunbathing area*. Pelayanan *romantic dinner* memiliki perbedaan dengan *dinner regular*, *romantic dinner* akan lebih *private* dan akan dilayani secara khusus oleh satu *waiter*. *Romantic dinner* di Visesa Ubud Resort memiliki konsep *ricefield*, tamu akan menikmati makanan di Tengah hamparan sawah dengan dihiasi banyak bunga dan lilin - lilin di sepanjang jalan serta di sekitar tempat *romantic dinner*, diiringi dengan suara hewan-hewan yang saling bersautan menambah suasana *romantic dinner* menjadi lebih romantis. Selain *venue* tersebut tamu juga bisa memilih beberapa *venue* lain untuk *romantic dinner* seperti di *villa* atau kamar tamu (*in villa romantic*), Bale Gong, dan *Sunbathing area*. Harga per *package romantic dinner* IDR 2.100.000 ++ /*couple* tamu mendapatkan 4 (empat) *course* mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course*, dan

dessert, serta tamu juga mendapatkan 2 *still water* atau *sparkling water*, serta 2 *international cocktail* adapun hidangan yang dapat di pilih oleh tamu adalah hidangan Asia, India dan Western.

Jika tamu ingin melakukan *Romantic Dinner* pada Lesung *restaurant* di Visesa Ubud Resort tamu harus melakukan reservasi terlebih dahulu maksimal 1 hari sebelumnya. Pada saat reservasi *waiter* akan menanyakan beberapa hal kepada tamu seperti: *allergic*, *vinue*, hidangan, dan waktu pelaksanaan *romantic dinner*.

Adapun 2 tugas akhir yang digunakan penulis sebagai pembanding dan acuan dalam menulis tugas akhir antara lain yang pertama. Tugas akhir yang menjadi pembanding adalah tugas akhir dari Ni Putu Amelinda Bratandari (2024) yang berjudul Pelayanan Romantic Dinner Oleh Pramusaji In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali. Adapun yang menjadi perbedaan adalah pelayanan romantic dinner dalam tugas akhir yang ditulis oleh Ni Putu Amelinda Bratandari dilaksanakan di dalam kamar tamu oleh karena itu tamu harus menginap minimal 1 hari di Apurva Kempinski, serta tamu hanya mendapatkan tiga hidangan dan satu botol wine dalam satu *package* sedangkan *romantic dinner* di Visesa Ubud Resort berada di tengah hamparan sawah serta mendapatkan empat hidangan, dua *mineral water* atau *sparkling water* dan dua *international cocktail* dalam satu *package*.

Tugas akhir kedua yang menjadi pembanding adalah tugas akhir dari I Komang Try Yasa (2024) yang berjudul Pelayanan Romantic Dinner Oleh Waiter Di Pool Café and Bar Padma Resort Ubud, adapun yang menjadi perbedaan adalah pemandangan yang didapatkan oleh tamu merupakan lembah dan hutan serta *set-up* yang bisa di request sesuai dengan keinginan tamu sedangkan *romantic dinner* di Visesa Ubud Resort pemandangan yang didapatkan oleh tamu adalah hamparan

sawah serta sudah di set-up sesuai standar di Visesa Ubud Resort (gambar ditampilkan dalam lampiran).

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik dengan penanganan yang diberikan saat *romantic dinner*, mulai dari *preparation* hingga *closing*. Maka dari itu penulis mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter di Visesa Ubud Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter pada Lesung Restaurant di Visesa Ubud Resort?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi saat Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter pada Lesung Restaurant di Visesa Ubud Resort dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter pada Lesung *Restaurant* di Visesa Ubud Resort adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan persiapan dalam melakukan Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter pada Lesung *Restaurant* di Visesa Ubud Resort.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi saat melakukan Pelayanan Romantic Dinner oleh Waiter pada Lesung *Restaurant* di Visesa Ubud Resort

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 diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Food & Beverage Service.
- 2) Mahasiswa mendapatkan pengetahuan pelayanan *romantic dinner* oleh *waiter* pada Lesung *Restaurant* di Visesa Ubud Resort.
- 3) Dapat mengetahui kendala - kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *Romantic Dinner* oleh *Waiter* pada Lesung *Restaurant* di Visesa Ubud Resort.

b. Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini diharapkan bisa dijadikan sebagai acuan atau referensi kepada pembaca untuk menambah pengetahuan tentang pelayanan *romantic dinner* di Visesa Ubud Resort.

c. Perusahaan (Visesa Ubud Resort)

- 1) Tugas akhir ini bisa dijadikan masukan kepada pihak hotel agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Visesa Ubud Resort.
- 2) Bisa mengambil keputusan yang tepat dalam menangani kendala-kendala yang terjadi saat melakukan pelayanan.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan berpartisipasi secara langsung di industri dan mencatat data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *romantic dinner*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau tanya jawab dengan *waiter* yang menangani *romantic dinner* mulai dari *preparation* hingga *closing*.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan cara membaca artikel, jurnal ataupun karya ilmiah yang berkaitan dengan pelayanan *romantic dinner*

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, penulis menganalisis dan memaparkan data-data yang didapat selama melakukan penyusunan tugas akhir pada Lesung Restaurant di Visesa Ubud Resort mengenai pelayanan *romantic dinner*

b. Metode Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Penyajian formal melibatkan penggunaan

bahasa yang jelas dan mudah dipahami, disertai dengan gambar atau diagram untuk membantu menjelaskan proses penanganan dinner service. Penyajian informal menggunakan kata-kata biasa yang mudah dimengerti oleh pembaca, sehingga hasil penelitian dapat diakses oleh audiens yang lebih luas.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari semua penjelasan mengenai “Pelayanan Romantic Dinner Oleh Waiter Pada Lesung Restaurant Di Visesa Ubud Resort” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan *Romantic dinner* oleh *Waiter* pada Lesung *Restaurant* di Visesa Ubud Resort, seorang *waiter* harus melakukan tiga tahap pokok diantaranya adalah:
 - a. Tahap persiapan yang terbagi menjadi empat yaitu: persiapan diri, persiapan area kerja, persiapan peralatan kerja dan melakukan *set-up table*.
 - b. Tahap pelayanan meliputi, *welcoming guest*, memperkenalkan diri kepada tamu, *sitting the guest*, *unfolding napkin*, *serving mineral water*, *presenting drink menu*, *taking order*, *repeat order*, *serving drink*, *serving bread basket*, *serving the food*, *crumbing down*, *serving dessert*, *guest satisfaction*, *Bidding farewell*.
 - c. Tahap akhir meliputi, *clear-up* peralatan yang telah selesai digunakan untuk *romantic dinner*, mengembalikan meja serta kursi yang telah selesai digunakan ke *Restaurant*, melakukan *polishing* terhadap *cutlery* dan gelas yang telah selesai digunakan selama *romantic dinner*.
2. Hambatan yang dihadapi oleh *waiter* dalam melakukan pelayanan *romantic dinner* di Visesa Ubud Resort ada tiga yaitu:
 - a. Cuaca yang tidak menentu
 - b. Munculnya hewan liar di *venue romantic dinner*

- c. Tamu tidak berbahasa Inggris

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Pelayanan *Romantic Dinner* oleh *Waiter* di Visesa Ubud Resort serta hambatan yang dihadapi selama proses pelayanan, adapun beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Pihak manajemen disarankan menyiapkan *venue* cadangan *indoor* atau *semi-outdoor* yang tetap menghadirkan suasana romantis, sebagai alternatif *venue* jika terjadi hujan saat pelaksanaan *Romantic Dinner*.
2. Pihak manajemen sebaiknya mengadakan pelatihan penanganan hewan liar kepada staff sehingga bisa sigap menjaga keamanan dan kenyamanan tamu, untuk mengantisipasi jika ada hewan liar yang masuk ke area *Romantic Dinner*.
3. Pihak HRD sebaiknya memberikan program pelatihan bahasa asing untuk karyawan sehingga bisa meningkatkan sistem pelayanan ke tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, J. and B. K.-J. (2018). Integrated resort: A review of research and directions for future study. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 94–101.
- Belia, N. and P. R. (2022). *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Hotel*.
- Darmaatmadja. (2016). *Manajemen Menu dan Tata Hidang*.
- Hadi, H. (n.d.). *VOLUME 2 NO 3 TAHUN 2021 Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel di Kota Payakumbuh*. <http://jkpbp.ppj.unp.ac.id/>
- Kirana. (2019). *Laporan akhir: Upaya mengoptimalkan waiter dan waitress dalam meningkatkan kualitas pelayanan di El Patio Coffee Shop, Melia Purosani Hotel Yogyakarta*.
- Kodila, A. and R. D. and Y. R. (2021). Konsep dan Implementasi Romantic Dinner dalam Industri Perhotelan}. *Jurnal Hospitalitas*, 122–130.
- Kotler, P. and B. J. T. and M. J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Maemunah, I. (2018). *Konsep Dasar Pelayanan dalam Industri Perhotelan*.
- Oka, I. M. D. and W. I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restaurant International*.
- Prakoso. (2017). *Landasan Teori – Definisi Hotel dan Fasilitasnya*.
- Sinaga, F. (2018). *Manajemen Restoran Modern*.
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021b). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Soekresno. (2019). Identifikasi Karakteristik Pada Industri Restoran di Surabaya. *Journal Manajemen Pemasaran*, 5, 45–52.
- Stenly. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Restoran dan Penyusunan Menu*.
- Sulastiyono, A. (2021). Pelayanan Hotel Sebagai Bagian Industri Pariwisata. *Visi Manajemen*, 7(3), 190–196.
- Walker. (2017). *Principles of Resort Development*.

Wulansari, D. M. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department dalam Pencapaian Excelent Service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 10.

Yunara. (2020). *Prosedur menangani romantic dinner oleh waiter and waitress pada Bene Italian Kitchen di Sheraton Bali Kuta Resort*.



POLITEKNIK NEGERI BALI