

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ASMARA ROMANTIC DINNER
OLEH SERVER DAVA RESTAURANT
DI AYANA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Manika Aryayudanta

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ASMARA ROMANTIC DINNER
OLEH SERVER DAVA RESTAURANT
DI AYANA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Manika Aryayudanta
NIM. 2215823034

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ASMARA ROMANTIC DINNER OLEH SERVER DAVA RESTAURANT DI AYANA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Gede Manika Aryayudanta
NIM. 2215823034**

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

PELAYANAN ASMARA ROMANTIC DINNER OLEH SERVER DAVA RESTAURANT DI AYANA BALI

ABSTRAK

AYANA Bali merupakan hotel bintang lima yang menawarkan layanan *Asmara Romantic Dinner* di Dava Restaurant sebagai pengalaman makan malam romantis bagi tamu hotel maupun pengunjung luar. Pelayanan ini disajikan di tepi tebing dengan pemandangan langsung menghadap laut dan matahari terbenam yang memukau, dilengkapi dengan meja makan yang disesuaikan dengan keinginan tamu serta pelayanan eksklusif oleh satu *server*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan yang dilakukan oleh *server* Dava Restaurant pada *Asmara Romantic Dinner* mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan hingga penutupan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Asmara Romantic Dinner* mampu menciptakan pengalaman makan malam yang personal, intim, dan memuaskan dengan memperhatikan kebutuhan serta permintaan khusus tamu secara detail. Keunikan lokasi, set menu 5 menu bergaya Barat, serta pendekatan layanan privat memberikan nilai tambah yang signifikan dalam menjaga kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Dava Restaurant untuk terus mempertahankan standar pelayanan dan melakukan inovasi agar dapat meningkatkan kepuasan tamu di masa mendatang.

Kata Kunci : Makan Malam Romantis Asmara, Pelayanan, Server, Restoran Dava, AYANA Bali, Makan Malam Romantis, Layanan Makanan dan Minuman

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Asmara Romantic Dinner Oleh Server Dava Restaurant* di AYANA Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Asmara Romantic Dinner Oleh Server Dava Restaurant* di AYANA Bali 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 fasilitas dan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan fasilitas dan 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 fasilitas dan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki., M.Par, selaku dosen pembimbing I penulisan proposal Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan arahan, motivasi dan saran kepada penulis dalam pelaksanaan maupun penyusunan proposal Tugas Akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing II penulisan proposal Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan arahan, motivasi dan saran kepada penulis dalam pelaksanaan maupun penyusunan proposal Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Giordano Faggioli selaku *General Manager* di AYANA Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di AYANA Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Made Jane Purnama, selaku Assistant Training Manager Human Resource AYANA Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di AYANA Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

10. Bapak Wayan Sumegayasa selaku Restaurant Manager Dava Restaurant di AYANA Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
11. Seluruh Staff AYANA yang telah memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan selama proses penulisan tugas akhir ini.
12. Bapak (Alm) Ketut Kariya dan Ibu Ni Wayan Nanik Anggereni, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil juga telah memberikan dukungan baik moral dan finansial..

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir 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, 21 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.	9
B. <i>Food & Beverage Department</i>	13
C. <i>Restaurant</i>	14
D. <i>Server</i>	15
E. Menu	16
F. Pelayanan.....	18
G. <i>Sequence of Service</i>	21
H. <i>Romantic Dinner</i>	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan AYANA Bali.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas AYANA Bali.....	26
C. Struktur Organisasi AYANA Bali	44
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	49
A. Pelayanan Asmara Romantic Dinner Oleh Server Dava Restaurant Di AYANA Bali	50
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusi Pelayanan Asmara Romantic Dinner Oleh Server Dava Restaurant Di AYANA Bali	62
BAB V PENUTUP	64
A. Simpulan	64
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar AYANA Resort Bali	26
Tabel 3.2 Tipe Kamar AYANA Villas	26
Tabel 3.3 Tipe Kamar AYANA Segara	27
Tabel 3.4 Tipe Kamar RIMBA by AYANA	27
Tabel 3.5 AYANA <i>Food and Beverage Outlet</i>	28
Tabel 3.6 <i>Banquet Venue</i>	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo AYANA Bali	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi AYANA Bali.....	44
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dava Restaurant	44
Gambar 4.1 Standar Grooming Server.....	51
Gambar 4.2 Melakukan Fogging Area Asmara	52
Gambar 4.3 Memasang Dekorasi Asmara	52
Gambar 4.4 Membuat Hiasan Bunga.....	53
Gambar 4.5 Menyiapkan Peralatan Makan.....	53
Gambar 4.6 Venue Asmara Romantic Dinner	54



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fasilitas Kamar	69
Lampiran 2 Fasilitas Restaurant dan Bar	71
Lampiran 3 Fasilitas Penunjang	73
Lampiran 4 Hidangan Makanan dan Minuman Asmara Romantic Dinner	74
Lampiran 5 Gambar Set-Menu & Martini Menu dan E-waiter.....	76



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di daerah Jimbaran tepatnya berada di Jl. Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai sekitar 12 km dengan waktu tempuh selama 30 menit. AYANA Bali memiliki letak yang strategis dan menawarkan pemandangan *sunset* yang menawan. AYANA Bali juga letaknya strategis dengan objek wisata, *souvenir shop*, serta hotel ini juga memiliki akses langsung ke pantai. Hotel ini berdiri pada tanggal 29 November 1996 dengan nama Ritz-Carlton, kemudian pada tanggal 1 April 2009, hotel ini berubah nama menjadi AYANA Bali dengan jumlah kamar sebanyak 475 kamar yang terbagi menjadi tiga tipe yaitu *Grand Deluxe*, *Suite room* dan *Villas*.

Dalam mendukung operasionalnya AYANA Bali memiliki departemen yang terbagi menjadi beberapa bagian antara lain *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Human Resources Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*. *Food and Beverage Department* adalah departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan dan pengolahan makanan dan minuman untuk para tamu hotel.

Food and Beverage Department terbagi dalam dua bagian yaitu bagian *service* dan *product*. *Food and Beverage Service* bertugas untuk menyediakan serta menawarkan menu yang ada kepada konsumen dan juga bisa meningkatkan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik, beberapa jenis

bidang pelayanan ini yaitu *restoran, bar, banquet, dan room service*. Sedangkan untuk *Food and Beverage Product* bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course dan dessert* untuk para tamu hotel.

Dava Restaurant merupakan salah satu restoran semi formal yang ada di AYANA Bali yang menawarkan hidangan dari *Asian dan Western* untuk *breakfast* dengan menu *a'la carte* mulai pukul 07.00 hingga 11.00, dan *dinner* dengan menu *a'la carte* mulai pukul 18.00 hingga 23.00. Dava Restoran memiliki beberapa section yang dapat dipilih oleh tamu yaitu ada *indoor restaurant dan outdoor restaurant*. Dan jenis pelayanan yang digunakan di Dava Restoran yaitu *American Service (ready on plate)*, yaitu makanan yang sudah disediakan di atas piring dengan konsep *a'la carte* menu.

Dava Restaurant juga memiliki penawaran *dinner* bagi pasangan, yang dikenal dengan sebutan *Asmara Romantic Dinner* atau makan malam romantis, *Asmara Romantic Dinner* bisa dipesan untuk tamu yang *stay* di hotel maupun *outside guest*. Pilihan ini direkomendasikan untuk tamu yang sedang melakukan *honeymoon*, merayakan *anniversary* pernikahan, ulang tahun atau sekadar ingin melakukan makan malam yang spesial. *Romantic dinner* ini dipersiapkan di tepi tebing yang menghadap ke laut, dengan *set up table* yang spesial, romantis dan elegan yang dapat disesuaikan dengan keinginan tamu. Pasangan yang melakukan *romantic dinner* akan didampingi oleh satu *Server* Dava Restaurant dari awal kedatangan sampai berakhirnya *dinner* tersebut.

Romantic dinner dilakukan mulai dari pukul 18:00 - 22.00 dan bisa dipesan minimal tiga hari atau seminggu sebelumnya ke bagian FBR (*Food Beverage*

Reservation) yang dikenakan biaya sebesar IDR 5.000.000++/*couple* dan pada saat tamu telah melakukan reservasi, untuk proses pembayarannya tamu tersebut harus membayar lunas ke bagian *FBR* tanpa DP. Untuk menu yang ditawarkan adalah set menu 5 *courses* mulai dari *starter - dessert* yang akan menyesuaikan dengan ada atau tidaknya *food intolerant* dan alergi dari tamu. Menu yang digunakan untuk *romantic dinner* yaitu makanan *Western*. Contoh menu makanan yang disajikan pada *romantic dinner* yaitu dimulai dengan *bread*, lalu hidangan *starter / amousbous* yaitu Crab Tartlets, hidangan *appertizer* yaitu Beef Tartare, hidangan *soup* yaitu Crab Bisque, selanjutnya hidangan *main course* yaitu Wagyu Striploin Kagoshima A5 dan hidangan *dessert* yaitu White Chocolate Fennel. Untuk menu minumannya tamu sudah *include* mendapatkan, *still water*, *sparkling wine* jika tamunya tidak suka *wine* maka akan diganti dengan minuman *cocktail* atau *mocktail*. Hal yang spesial dari Asmara *Romantic Dinner* adalah pemandangan dari *table* yang langsung menghadap ke pantai, memiliki pemandangan *sunset* yang indah dan pelayanan yang diberikan lebih *private*, dan desain *table* dan *table set-up* dapat disesuaikan dengan permintaan tamu.

Terkait judul tugas akhir yang diambil tentu saja memiliki perbedaan prosedur dengan hotel atau *outlet* lain. Dua tugas akhir yang dijadikan pembandingan yaitu “Pelayanan *Romantic Dinner* Oleh Waiter Di Pool Café And Bar Padma Resort Ubud” oleh Yasa (2024) dan “Pelayanan *Candle Light Dinner* Oleh Pramusaji Di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort Ubud” oleh Sujana (2024). Jika membandingkan dengan tugas akhir ini, terdapat persamaan yaitu *romantic dinner* tersebut semuanya diadakan di luar ruangan dan memiliki *back up table* untuk berjaga-jaga terhadap cuaca yang berubah dan memiliki standar

operasional kerja yang hampir mirip secara keseluruhan. Adapun perbedaan antara kedua hotel tersebut yaitu dalam harga, menu, *view* dan *table set-up* yang ditawarkan berbeda, untuk *Asmara Romantic Dinner* di AYANA Bali dikenakan biaya IDR 5.000.000++/*couple* dengan menu yang ditawarkan adalah set menu 5 *courses* yang dengan menu makanan *Western* dengan pemandangan yang langsung menghadap ke laut dan memiliki pemandangan *sunset* yang indah, serta desain *table* dan *table set up* yang digunakan dapat di sesuaikan dengan permintaan tamu.

Pelayanan *Asmara Romantic Dinner* yang diberikan kepada tamu yang memesan apabila memiliki *special moment* seperti tamu ingin melamar pasangannya, ulang tahun, merayakan *honeymoon* atau *anniversary*. Pelayanan pada *romantic dinner* lebih *private*, makananya sudah dipersiapkan sesuai kesepakatan antara tamu dan bagian *FBR* jadi tamu tidak perlu menunggu makanan terlalu lama dan dalam hal penataan makanan akan dibuat semewah dan elegan mungkin, selanjutnya terdapat satu *server* yang melayani sehingga tamu juga akan lebih bebas dan terbuka dalam menyampaikan permintaannya. Lokasi *Asmara Romantic Dinner* terletak di tepi tebing menghadap langsung ke laut dan memiliki pemandangan *sunset* yang indah dengan suasana yang tenang jauh dari keramaian sehingga para tamu dapat mengabadikan momen romantis. Dari hal tersebut kesan pelayanan ketika *romantic dinner* akan berbeda dengan pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang di atas 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 *Asmara Romantic Dinner* Oleh *Server* Dava Restaurant di AYANA Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* Oleh Server Dava Restaurant di AYANA Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* Oleh Server Dava Restaurant di AYANA Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* Oleh Server Dava Restaurant di AYANA Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

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

- a. Untuk mendeskripsikan Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* Oleh Server Dava Restaurant di AYANA Bali.
- b. Untuk menjelaskan apa saja hambatan-hambatan yang sering dihadapi dalam Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* Oleh Server Dava Restaurant di AYANA Bali dan bagaimana solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini digunakan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Proram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan di bidang *Food and Beverage Service* khususnya pada pelayanan *romantic dinner*.
- 3) Mengetahui secara lebih detail mengenai Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* Oleh Server Dava Restaurant di AYANA Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menambah citra Politeknik Negeri Bali dalam bidang penelitian khususnya pada *Food and Beverage* dan menghasilkan lulusan yang terampil serta berkualitas.
- 2) Menjadi 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 AYANA Bali

- 1) Sebagai media masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel serta memberikan ide-ide yang kreatif dan saran-saran yang berguna dalam meningkatkan sumber daya manusia yang lebih baik dan profesional.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti mengenai Pelayanan *Asmara Romantic Dinner* Oleh *Server* Dava Restaurant di AYANA Bali, dengan cara mencatat hal-hal penting dalam proses pelayanan mulai dari persiapan dan perlengkapan apa yang perlu dilakukan, hingga melakukan pelayanan *romantic dinner* tersebut dari awal kedatangan tamu hingga kepergian tamu.

b. Wawancara

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mewawancarai dua *server* yang biasa bertugas saat ada *romantic dinner* dan satu *supervisor* di Dava Restaurant untuk mengetahui *sequence of service* atau tahapan dalam pelayanan *romantic dinner* serta hambatan apa yang dihadapi oleh *server*.

c. Studi Pustaka

Metode kepustakaan adalah metode dengan mengkaji kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan dengan materi seperti buku dan jurnal yang layak dijadikan referensi. Metode pengumpulan artikel jurnal dan buku yang berkaitan dengan tugas akhir ini dalam studi kepustakaan ini penulis melihat nya melalui aplikasi di internet.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

- #### **a. Teknik analisis yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yaitu teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data dan informasi dengan sistematis atau apa adanya seperti**

apa yang terjadi di lapangan pada saat penulis melakukan observasi lapangan di AYANA Bali.

- b. Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam bentuk narasi yang menyajikan semua data jelas dan benar sesuai dengan pengamatan yang dilakukan penulis mengenai Pelayanan *Asmara Romantic Dinner* di AYANA Bali.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian prosedur Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* Oleh Server Dava Restaurant di AYANA Bali, maka penulis dapat menyimpulkan tahapan pelayanan dimulai dari tahap persiapan sampai tahap akhir. Seorang server harus melakukan persiapan – persiapan untuk menunjang operasional kerja agar berjalan dengan baik, adapun pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelayanan Asmara *Romantic Dinner* oleh server Dava Restaurant di AYANA Bali: Pertama Tahap Persiapan (persiapan diri & persiapan perlengkapan dekorasi dan persiapan peralatan Asmara *Romantic Dinner*), Kedua Tahap Pelaksanaan meliputi (*greeting the guest, seating the guest, presenting menu, ask allergic or dietary of the guest, offer start with still water or cocktail & mocktail drink, punch order in the sistem, bring a guest drink order, giving welcome bread and face towel for the guest, serve first dish / amouse bouche, serve appetizer dish, serve soup dish, serve maincourse, crumbing down, serve dessert, farewell the guest*), Ketiga Tahap Akhir (hal yang harus dilakukan server Dava Restaurant setelah selesainya Asmara *Romantic Dinner* dan sebelum meninggalkan *venue* Asmara).

Kendala yang dialami server Dava Restaurant pada saat menangani Asmara *Romantic Dinner* Di AYANA Bali dan cara mengatasinya.

Faktor cuaca juga sangat berdampak bagi kelancaran berlangsungnya acara Asmara *Romantic Dinner*. Contoh seperti hujan dan angin kencang yang tidak menentu yang menyebabkan rusaknya dekorasi yang sudah disiapkan dan membuat *set-up table* menjadi berhamburan sehingga mengganggu proses acara Asmara *Romantic Dinner*. Hal

yang dilakukan oleh *server* untuk mengatasi kendala cuaca yang kurang mendukung adalah *server* maupun *team* yang bekerja saat itu harus mempersiapkan *back-up* tempat sebagai pengganti *venue Asmara Romantic Dinner* yang dialokasikan ke Dava Restaurant tepatnya di PDR 3 sebagai *back-up* dengan membuat *set-up table* yang serupa seperti di *Asmara Romantic Dinner*.

Lambatnya proses *pick-up* makanan dan minuman menjadi hambatan yang sering terjadi, akibat terbatasnya *runner* yang bertugas sebagai penghantar makanan dan minuman untuk tamu yang berada di Dava Restaurant pada saat operasional yang sedang ramai. Jika adanya acara *Romantic Dinner* di Asmara *runner* yang bertugas di Dava Restaurant menjadi kelabakan karena harus menangani dua tempat. Selain itu letak *venue Asmara Romantic Dinner* yang cukup jauh dari *restaurant* perlu memakan waktu yang cukup lama untuk menghantarkan makanan dan minuman tamu ke Asmara. Hal yang dilakukan untuk mengatasi lambatnya *pick-up* makanan dan minuman untuk tamu Asmara yaitu melakukan koordinasi kepada *outlet* lain untuk mengirimkan tenaga *runner* tambahan atau menginformasikan kepada *supervisor* yang bertugas untuk membantu mengantarkan makanan dan minuman untuk tamu yang sedang melakukan *romantic dinner* di Asmara.

B. Saran

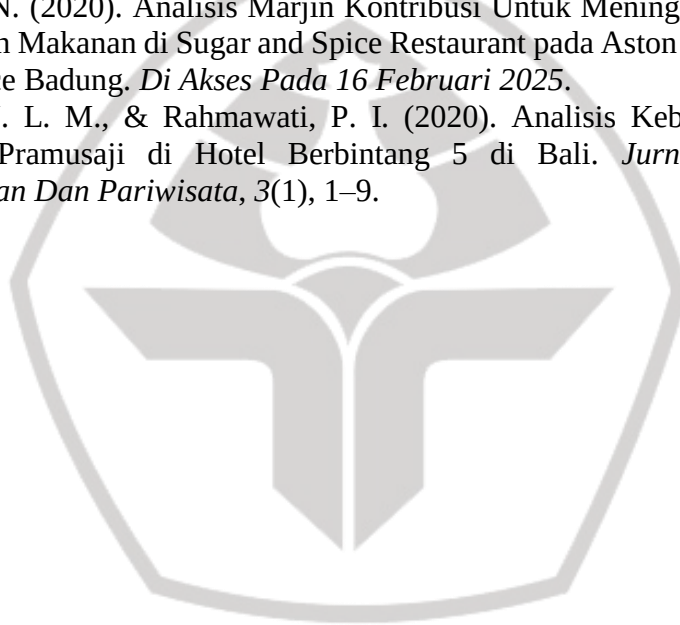
Adapun saran dan masukan yang bersifat membangun dari penulis untuk dapat dijadikan acuan dan referensi ke depan adalah sebagai berikut:

1. Mengingat karena faktor cuaca sangat berdampak bagi kelancaran acara *Asmara Romantic Dinner*, sebaiknya *leader* menginformasikan kepada *team server* yang bertugas harus tetap membuat *back-up* tempat di PDR 3 sebagai pengganti *venue* Asmara dalam kondisi cuaca cerah maupun buruk, dan sebelum berlangsungnya *Asmara Romantic Dinner* *leader* maupun *server* yang bertugas harus mengecek perkiraan cuaca terlebih dahulu di sistem *weather forecase*.
2. Mengingat karena kurangnya *runner* pada saat adanya *Asmara Romantic Dinner* dan operasional *restaurant* yang sedang ramai, sebaiknya *leader* maupun *supervisor* harus berkoordinasi terkait penambahan *DW (Daily Worker)* yang bekerja jika adanya *Asmara Romantic Dinner* atau menginformasikan kepada *outlet-outlet* lain untuk mengirimkan tenaga tambahan untuk membantu di *restaurant*. Hal ini dapat mencegah terjadinya keterlambatan pada saat mengantarkan makanan maupun minuman tamu yang berada di *restaurant* maupun tamu yang sedang melakukan *romantic dinner*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *Pengertian Restaurant*. 1–23. [https://repository.nscpolteksby.ac.id/687/5/BAB II.pdf](https://repository.nscpolteksby.ac.id/687/5/BAB%20II.pdf)
- Christian, G. S., Sari, J. A., & Purwenty, M. R. (2017). *Jurnal Pariwisata Indonesia ISSN : 1907-2457 (Print) ISSN : 2581-2688 (Online) Studi Analisis Peranan Butcher Terhadap Tingkat Kualitas Bahan Makanan Di Pullman Phuket Arcadia Naithon Beach Thailand (Studi Kasus Selama 6 Bulan) Jurnal Pariwisata Ind.* 13(1), 18–26. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/235/203>
- Daisy. (2024). 11 Jenis Jenis Pelayanan dan Service di Restoran. In *Diakses pada 12 juni 2025* (pp. 1–1). <https://www.google.com/url?q=https://culinaria.id/jenis-jenis-pelayanan-restoran/&sa=D&source=docs&ust=1750660351260309&usg=AOvVaw0VaWFKAwuqpjoBp41SU8TA>
- David, D., Hoki, L., Surianty, Andy, & Chandra. (2022). Perancangan Sistem Informasi Restoran Menggunakan Metode Supply Chain Management. *Jurnal TIMES*, 10(2), 64–71. <https://doi.org/10.51351/jtm.10.2.2021659>
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanam). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1, 99–109.
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *Di Akses Pada 23 Juni 2025*, 3(1), 88–93. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/136/141>
- Groovy. (2023). *Menciptakan Kenangan Abadi dengan Romantic Dinner yang Mempesona* <https://www.groovygo.com/post/romantic-dinner>.
- Handra. (2023). Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang. In *Diakses pada 12 juni 2025*. <https://jenishotel.info/klasifikasi-hotel-berdasarkan-bintang>
- Ilham, M., & Waryono, W. (2020). Penerapan Standard Operating Procedure Makanan Dan Minuman Oleh Pramusaji Di Restoran Dara Hotel New D'Dhave Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 1(1), 17–24. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v1i1.2472>
- Kodila, A.J. & Jadmiko, H. (2015). Analisis penanganan Romantic Dinner pada saat Pandemi covid-19 di Royal Hotel and Louange Jember. Skripsi DIV Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. *Di Akses Pada 02 Juni 2025*, 6.
- Muliyah, P. (2020). Menu Keseluruhan. *Getsempena English Education Journal (GEEJ)*, 7(2), 5–20. [http://repository.unimus.ac.id/2655/4/BAB II.pdf](http://repository.unimus.ac.id/2655/4/BAB%20II.pdf)
- 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>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Perdana, A. G. L. S., Raharjo, A., & Bratayadnya, P. A. (2024). Foto Food And Beverages Raffles Bali – CG Pictures. *Retina Jurnal Fotografi*, 4(1), 84–95. <https://doi.org/10.59997/rjf.v4i1.3476>
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam

- memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Ramadan, R., Ramadani, S., & Faluti, Z. (2021). Strategi Bertahan Industri Restaurant Pada Era New Normal di Indonesia. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 1–12.
- Rosenhart, G. (2017). Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standart Operasional Procedure di Food and Beverage Room Service Terhadap Produktivitas Hotel Aston Mariana. *Jurnal Pesona Hospitality*, 10(2 November).
- Softian, E., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150–155.
- Stenly. (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. media.neliti.com/media/publications/415397-none-800cde2e.pdf
- Wardani, N. N. (2020). Analisis Marjin Kontribusi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Makanan di Sugar and Spice Restaurant pada Aston Kuta Hotel and Residence Badung. *Di Akses Pada 16 Februari 2025*.
- Wulandari, N. L. M., & Rahmawati, P. I. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 1–9.



POLITEKNIK NEGERI BALI