

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER  
OLEH WAITER DI AIRA CAFE  
KAMANDALU UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Amik Liana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2025**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER**  
**OLEH WAITER DI AIRA CAFE**  
**KAMANDALU UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Amik Liana**  
**NIM 2215823233**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**GIANYAR**  
**2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER DI AIRA CAFE KAMANDALU UBUD**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Amik Liana  
NIM 2215823233**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
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 Candle Light Dinner Oleh Waiter Di Aira Café Kamandalu Ubud” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan cara penerapan pelayanan tamu saat *handling candle light dinner* pada Aira Café serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis

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

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar.
6. Dr. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Manager Kamandalu Ubud yang telah memberikan izin untuk pengambilan data dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen program studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Kadek Yoga Putra dan Ibu Ni Kadek Sukerni , kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

POLITEKNIK NEGERI BALI

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.

Gianyar, Juli 2025



Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
LEMBAR PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
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 .....	3
C. Tujuan Penulisan .....	4
D. Manfaat Penulisan .....	4
E. Metode Penulisan .....	5
1. Metode Pengumpulan Data .....	5
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
A. Hotel .....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Food and Beverage Service .....	10
C. Restoran.....	10
1. Pengertian Restoran.....	10
2. Klasifikasi Restoran .....	11
D. Squence of Service .....	12

E. Pramusaji .....	15
F. Dinner .....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>17</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	17
1. Lokasi Hotel .....	17
2. Sejarah Hotel .....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	19
1. Bidang Usaha Kamandalu Ubud.....	19
2. Fasilitas.....	21
C. Struktur Organisasi.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. pelayanan Candle Light Dinner di Kamandalu Ubud.....	30
B. Hambatan dan Solusi.....	43
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>45</b>
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

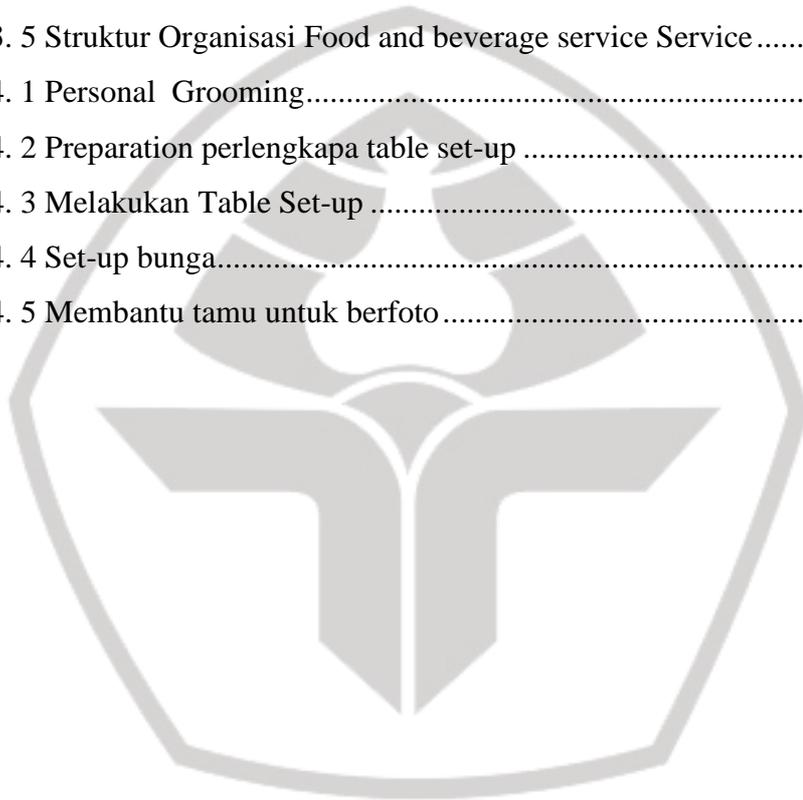
Tabel 3. 1 Tipe Kamar .....	19
Tabel 3. 2 Tipe Restaurant .....	20
Tabel 3. 3 Tipe Venue .....	20
Tabel 3. 4 Tipe Spa .....	20



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Kamandalu Ubud.....	17
Gambar 3. 2 Logo Kamandalu Ubud .....	19
Gambar 3. 3 Petulu Restaurant.....	24
Gambar 3. 4 Aira Cafe .....	24
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Food and beverage service Service.....	26
Gambar 4. 1 Personal Grooming.....	31
Gambar 4. 2 Preparation perlengkapan table set-up .....	32
Gambar 4. 3 Melakukan Table Set-up .....	33
Gambar 4. 4 Set-up bunga.....	34
Gambar 4. 5 Membantu tamu untuk berfoto .....	36



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Struktur Organisasi Kamandalu Ubud Secara Umum



POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang membawa pengaruh luar biasa bagi dunia. Pariwisata memberikan pengaruh pada perekonomian masyarakat serta mampu memberikan lapangan pekerjaan bagi seluruh masyarakat, sehingga dapat mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan pada suatu daerah. Banyaknya peluang kerja dari segala bidang di sektor pariwisata menyebabkan kebanyakan masyarakat menggantungkan mata pencahariannya di bidang pariwisata sehingga pariwisata menjadi salah satu penopang perekonomian masyarakat.

Ubud menjadi salah satu daerah pariwisata yang paling banyak diminati oleh wisatawan. Pesona alam yang dikelilingi oleh banyak daerah wisata seperti air terjun, museum, pura, dan adanya pasar tradisional menjadi alasan investor untuk membangun berbagai perusahaan seperti penginapan dan restoran sebagai penunjang perjalanan wisatawan. Dalam upaya memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi wisatawan, berbagai hotel di daerah Ubud menawarkan pelayanan *dinner romantic*. Sehingga setiap industri pariwisata tentunya berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang datang untuk menikmati *moment romantic* itu, salah satunya yaitu Kamandalu Ubud.

Kamandalu Ubud merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Raya Andong, Banjar Nagi, Kecamatan Ubud memiliki 24 villa dengan *design interior* Bali. Kamandalu Ubud memiliki keunikan untuk klasifikasi hotel berbintang di Ubud, dengan konsep desa tradisional menggabungkan akomodasi mewah dalam

*landscape* alam yang memiliki sawah produktif. Adanya suasana yang sunyi dan juga privasi bagi tamu yang datang Kamandalu Ubud menawarkan banyaknya *activities* yang dapat dinikmati tamu yang ingin menikmati *moment romantic* dengan pasangan, salah satunya yaitu *candle light linner* di Aira Café.

Aira Café adalah salah satu *restaurant* di Kamandalu Ubud dengan pemandangan langsung berhadapan dengan *main pool*. Aira Café buka dari jam 11.00 am sampai 11.00 pm yaitu *restaurant* yang buka hanya untuk *lunch* dan juga *dinner*. *Restaurant* ini tidak hanya untuk makan biasa, tetapi juga memiliki *venue* dengan *garden area* yang digunakan untuk *romantic dinner* untuk pasangan yaitu *candle light dinner*. *Candle light dinner* adalah pengalaman *dinner* yang dirancang khusus oleh Kamandalu Ubud untuk menciptakan suasana romantis dan intim, seperti *grass area* yang menjadi tempat *dinner* dengan banyaknya *candle* yang menghiasi seluruh area *dinner* dengan hidangan *western food* yang terdiri dari empat (4) *course* dengan harga IDR. 1.650.000. Hidangan yang disajikan mulai dari *appetizzer* yaitu *trio combination* terdiri dari *smoked salmon*, *beef asparagus roll*, dan *rice papper roll*, selanjutnya ada *soup* yaitu *spinach ravioli with chicken stock*. Hidangan hidangan selanjutnya *main course* yaitu *beef steak*, *chicken steak*, dan juga *snepper*. Hidangan penutupnya atau *dessert* yaitu *crepes* dan juga *caramel*. Selain makanan, terdapat juga *special cocktail* yang dihidangkan. Selain keunikan makanan ydan minuman yang disajikan, tempat pelaksanaan *dinner* juga menjadikan *candle light dinner* banyak diminati di Kamandalu Ubud.

Berdasarkan tugas akhir sebelumnya yang ditulis oleh Aprianto (2023) dengan judul “Pelayanan Candle Light Dinner oleh Waiter/Waitres Pada Wayang Restoran di Arya Ubud”, dalam pelayanan menggunakan pakaian formal dengan tradisional Bali dan tempat yang digunakan di area pertengahan kolam renang dengan pemandangan sawah. Tugas akhir kedua yaitu ditulis oleh Wijaya (2023) dengan judul “Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji di Sumampan Restoran The Wakanda A Pramana Experience”, pelayanan *candle light dinner* bersifat *private* pada *indoor area* dengan pemandangan sawah. Persamaan tugas akhir ini dengan tugas akhir sebelumnya pada tipe pelayanannya yaitu menangani *candle light dinner*. Hal yang membedakan dalam tugas akhir ini dengan tugas akhir sebelumnya adalah pakaian yang digunakan dalam pelayanan *candle light dinner*, jenis hidangan dan juga area tempat pelaksanaan *candle light dinner*.

Melihat latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik tugas akhir mengenai cara pelayanan *candle light dinner* oleh *waiter* di Aira Cafe Kamandalu Ubud untuk mengetahui cara memberikan pelayanan terbaik dan juga memberikan *moment* yang *special* bagi tamu dan mengetahui hambatan yang dihadapi sehingga dapat dijadikan evaluasi untuk kedepannya.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana cara pelayanan *candle light dinner* oleh *waiter* di Kamandalu Ubud?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan *candle light dinner* oleh *waiter* di Kamandalu Ubud dan cara mengatasinya?

### C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Candle Light Dinner* oleh *Waiter* di Aira Café Kamandalu Ubud” adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui cara pelayanan *candle light dinner* oleh *waiter* di Kamandalu Ubud.
2. Mengetahui hambatan saat *handling candle light dinner* oleh *waiter* di Kamandalu Ubud dan cara mengatasinya.

### D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini antara lain :

1. Mahasiswa
  - a) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi DIII Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  - b) Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pelayanan khususnya *handling* tamu *candle light dinner*.
  - c) Mengetahui bahwa standar operasional prosedur (SOP) tidak lagi cukup untuk menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan pada tamu, tetapi dibutuhkan pelayanan tambahan demi memberikan pengalaman terbaik kepada tamu.
2. Politeknik Negeri Bali

- a) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan tentang pelayanan tamu.
- b) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan keluhan tamu.

### 3. Kamandalu Ubud

- a) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan. Sehingga dapat dijadikan sebagai informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- b) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan perilaku pelanggan di era digital.

## E. Metode Penulisan

Dalam pembuatan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Candle Light Dinner oleh Waiter di Aira Café Kamandalu Ubud”, adapun metode yang digunakan sebagai berikut.

### 1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu contoh teknik pengumpulan data kualitatif. Metode observasi umumnya dilakukan dengan melakukan observasi secara langsung dan mengamati objek-objek penelitian yang dikumpulkan dalam catatan atau alat rekam.

b. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada narasumber (*service*) terkait. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara nantinya diurai dan diolah kembali dalam penelitian. Narasumber pada tugas akhir ini yaitu supervisor dan waiter di Aira Cafe Kamandalu Ubud.

c. Studi Pustaka

Penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan informasi dengan mempelajari buku-buku, artikel, literatur, referensi maupun media yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data kualitatif yang dijabarkan berupa teks, wawancara, observasi, dan lain-lain. Pada teknik analisis data kualitatif, penulis melakukan analisis terhadap isu-isu yang muncul pada data-data yang telah didapatkan berkaitan dengan pelayanan *candle light dinner* di Aira Cafe Kamandalu Ubud. Metode penyajian hasil analisis data yang penulis gunakan dijabarkan dalam bentuk deskripsi dengan visualisasi bentuk gambar dan tabel.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *candle light dinner* oleh waiter di Aira Café Kamandalu Ubud dilakukan melalui tiga tahap utama yaitu

1. Tahap Persiapan, Meliputi persiapan diri, persiapan alat, *set-up area dinner*. Persiapan alat menjadi aspek penting dalam hal ini karena dengan keterbatasan alat akan menghambat kelancaran pelayanan.
2. Tahap Pelaksanaan, dimulai dari proses penyambutan tamu, penyajian hidangan, hingga mengantar tamu kembali. Pada tahap ini pengetahuan waiter terhadap *product knowledge* tentang alergi makanan yang menjadi poin utama untuk kenyamanan dan keberlangsungan pelayanan.
3. Tahap Akhir, meliputi proses *clear-up*, pengembalian peralatan, dan pelaporan. Proses ini mencakup kelengkapan setelah pelayanan.

Namun dalam pelayanan yang dilakukan *waiter* juga mendapatkan beberapa hambatan, seperti hambatan dalam komunikasi dengan tamu asing karena perbedaan bahasa dan juga budaya tapi dengan hambatan tersebut pihak hotel telah mendapatkan cara untuk mengatasi kendala tersebut dengan meminta bantuan dari rekan kerja yang lebih memahami apa yang tamu inginkan. Gangguan cuaca yang khususnya hujan saat berlangsungnya *candle light dinner*, pihak hotel juga sudah

mendapatkan cara untuk mengatasi hal tersebut dengan mempersiapkan *spare location*.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian yang dijelaskan di atas mengenai pelayanan *candle light dinner* oleh *waiter* di Aira Café pada Kamandalu Ubud, adapun saran yang dapat diperhatikan untuk menunjang keberhasilan serta kelancaran *operasional* dalam pelayanan *candle light dinner* yaitu :

1. Dalam pelaksanaan berlangsungnya *candle light dinner* terdapat kendala dalam menggunakan bahasa asing seperti bahasa Korean dan juga Mandarin disarankan agar tersedianya alat komunikasi dengan tamu tamu seperti *google translate* yang dapat mempermudah komunikasi dengan tamu asing.
2. Menghadapi perubahan cuaca, dalam perubahan cuaca yang terjadi disarankan saat tamu *booking dinner* pihak *rerservasi* sudah menjelaskan kepada tamu bahwa sewaktu waktu dapat terjadinya perubahan cuaca karena ketika terjadinya perubahan cuaca pihak *waiter* dapat langsung mengarahkan tamu ke *spare location* tanpa menimbulkan perdebatan antara tamu dengan *waiter*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, Ketut Budi, Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, and Sang Nyoman Oka Tridharma. 2023. "Pelayanan Candle Light Dinner Oleh Waiter/Waitres Pada Wayang Restoran Di Arya Ubud."
- Aris, I. W., T. Mega, K. A. Ekasani, and F. Sinaga. 2023. "Kinerja Profesional Pelayanan Restoran Di Hotel Plataran Ubud Restaurant Service Professional Performance at the Plataran Ubud Hotel."
- Desthiani, Unik, Ratna Suminar, and Shely Cristiani. 2021. "Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong." in *Proceeding Seminar Nasional*. Vol. 1.
- Febrina, Devia. 2023. "Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara." *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi* 3(1):88–93.
- Insani, Yuda Dwi, and Ramdani Setiyariski. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata* 2(1).
- Kristina, Ni Made Rai, and I. Gusti Ketut Indra Pranata Darma. 2021. "Tatanan Kehidupan Baru Pada Akomodasi Dan Restoran Pariwisata." *PARIWISATA BUDAYA: JURNAL ILMIAH PARIWISATA AGAMA DAN BUDAYA* 6(2):193–98.
- Mantjari, Josua, Bet El Silisna Lagarensen, and Fanny Sangari. 2024. "Optimizing the Role of Food & Beverage Services in Increasing Guest Satisfaction at the Suku Restaurant, Conrad Bali." *HOSPITALITY AND TOURISM* 7(2):41–52.

- Nawing, Aditya Yuwana, and Selvi Yardina Telaumbanua. 2023. "Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu." *Jurnal Nusantara* 6(1):47–55.
- Pembimbing, Mauli Dina. n.d. "F., Sulistyani, A., & Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi, P.(2023)." *Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Restaurant All Day Dinning Novotel Hotel Pekanbaru* 10:1–14.
- Tambunan, Ivan Benedict. 2020. "Penanganan Peralatan Makanan Dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan." *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung* 7(1):9–17.
- Tambunan, Ivan Benedict, and Yohanna Nancy Pardede. 2022. "Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan." *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi* 2(2):264–69.
- Wijaya, I., I. Wayan Jendra, and I. Utamayasa. 2023. "Pelayanan Candle Light Dinner Oleh Pramusaji Di Sumampun Restoran The Wakanda A Pramana Experience."