

TUGAS AKHIR

**PENANGAN INTIMATE DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS PADA HERB LIBRARY
RESTAURANT DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Era Agustini

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGAN INTIMATE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA HERB LIBRARY RESTAURANT DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Putu Era Agustini
NIM. 2115823305**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan Intimate Dinner oleh Waiter/Waitress pada Herb Library Restaurant di Adiwana Resort Jembawan” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Intimate Dinner oleh waiter/waitress pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku coordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir.
7. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S. Tr.Par., M.Par. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. I Nyoman Budiana dan Ni Nyoman Duduk sebagai orang tua penulis yang telah mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir.
10. Seluruh atasan dan rekan kerja di Adiwana Resort Jembawan yang telah mendukung dan membantu penulis dalam pembuatan tugas akhir.

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, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	3
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel.....	7
B. Restaurant.....	10
C. Penanganan.....	13
D. Menu.....	14
E. Intimate Dinner.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	16
B. Struktur Organisasi.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Penanganan Intimate Dinner oleh Waiter/Waitress.....	25
B. Hambatan dan Solusi dalam pelayanan Intimate Dinner.....	41

BAB V PENUTUP	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar.....	15
Tabel 3.2 Struktur Organisasi Adiwana Resort Jembawan.....	19
Tabel 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage Service.....	20



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Adiwana Resort Jembawan.....	13
Gambar 3.2 Herb Library Restaurant.....	16
Gambar 3.3 Tejas SPA.....	17
Gambar 3.4 Swimming Pool.....	18
Gambar 3.5 Yoga Paviliun.....	18
Gambar 4.1 Personal Grooming.....	24
Gambar 4.2 Personal Grooming.....	24
Gambar 4.3 Menu Intimate Dinner.....	25
Gambar 4.4 Meja Intimate Dinner.....	26
Gambar 4.5 Table Cloth.....	26
Gambar 4.6 Silverware.....	27
Gambar 4.7 Kursi Intimate Dinner.....	27
Gambar 4.8 Lilin Intimate Dinner.....	28
Gambar 4.9 Bunga Pacar Air.....	28
Gambar 4.10 Napkin.....	29
Gambar 4.11 Placemate.....	29
Gambar 4.12 Glassware.....	30
Gambar 4.13 Standing Wine.....	31

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Menu *Intimate Dinner*

Lampiran 2 *Set Up Intimate Dinner*

Lampiran 3 *Set Up Table Intimate Dinner*

Lampiran 4 Foto Hidangan *Intimate Dinner*

Lampiran 5 Foto Hidangan *Intimate Dinner*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adiwana Resort Jembawan berlokasi di jalan Jembawan Ubud dan memiliki lokasi strategis dekat dengan keramaian Ubud *Place* dan *Monkey Forest*, Adiwana Resort Jembawan pada dasarnya merupakan boutique wellness retreat hotel yang sebenarnya berfokus pada penyegaran pikiran, tubuh dan jiwa, dan juga memiliki team khusus dan juga dokter ayurvedic dan instruktur yoga Adiwana resort Jembawan menawarkan beberapa program gaya hidup yang disesuaikan untuk menangani masalah kesehatan tertentu yang mungkin dialami tamu yang datang. Selain itu Adiwana Resort Jembawan juga menawarkan beberapa kegiatan yang ada di hotel maupun Restaurant.

Food and Beverage Department adalah salah satu departement yang ada di hotel dan *food beverage* department dibagi menjadi dua bagian yaitu food and beverage product yang bertugas untuk menyediakan dan mengolah bahan makanan mentah menjadi hidangan yang dapat di nikmati oleh tamu dan *food and beverage service* yang bertugas untuk menyajikan dan memastikan para tamu sudah mendapatkan pelayanan makanan yang baik (Michael Tanu Tjoanoto, 2013)

Pramusaji (*Waiter/Waitress*) adalah petugas yang ada di restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional.

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu

Adiwana Resort Jembawan memiliki main restaurant yaitu Herb Library Restaurant yang berlokasi di depan resort dan tidak hanya melayani tamu hotel, Herb Library Restaurant juga melayani tamu yang datang dari luar hotel. Untuk *waiter/waitress* juga dibagi menjadi beberapa sections seperti *Hosstes, Terrace, Cashier, Timur, Barat, Runner Food, Runner Drink, Room Service*.

Herb Library Restaurant yang terdapat di Adiwana Resort Jembawan menawarkan aktifitas seperti *Intimate Dinner, Intimate Dinner* sama halnya dengan *Romantic Dinner*, tetapi *Intimate Dinner* di tawarkan khusus untuk tamu in house atau tamu yang menginap di hotel karena pelaksanaan *intimate dinner* itu dilaksanakan hanya pada room saja.

Beberapa studi yang mengangkat topik mengenai pelayanan *Dinner* dan *Romantic Dinner* seperti Putu Eka Nanda yang mengangkat judul tentang Pelayanan Healthy Food Dinner dengan A'la Carte Menu oleh Waiter/ss pada Herb Library Restaurant di Adiwana Resort Jembawan, dan studi dari Wayan Febrianta (2023) tentang penanganan *Romantic Dinner* oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali. Menurut penulis topik yang diangkat sangat menarik untuk penulis pelajari dan belum banyak yang membahas topik tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang penulis dapatkan di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Intimate Dinner* Oleh *Waiter/ Waitress* Pada Herb Library Restaurant Di Adiwana Resort Jembawan” Beberapa perbedaan antara dua studi tersebut dengan tugas akhir penulis terletak pada topik yang dibahas. Kedua studi sebelumnya lebih fokus pada pelayanan khusus untuk "*health dinner*" dan "*Romantic Dinner*", sementara penulis akan mengkaji pelayanan untuk "*Intimate*

Dinner". Dalam penelitian ini, terdapat beberapa titik fokus yang berbeda, baik dari segi menu makanan maupun cara penyajian serta suasana yang diciptakan. Meskipun ketiganya berkaitan dengan pengalaman kuliner yang melibatkan interaksi sosial, "*Intimate Dinner*" menekankan pada keakraban dan kenyamanan, berbeda dengan "health dinner" yang berfokus pada aspek kesehatan, dan "*Romantic Dinner*" yang menonjolkan elemen cinta dan daya tarik. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan baru mengenai bagaimana pelayanan dapat disesuaikan untuk menciptakan pengalaman makan yang lebih intim dan personal.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan intimate dinner oleh *Waiter/Waitress* pada Herb Library Restaurant di Adiwana Resort Jembawan?
2. Apa sajakah hambatan dalam prosedur pelayanan *Intimate Dinner* oleh *Waiter/Waitress* Pada Herb Library Restaurant dan solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Intimate Dinner Oleh Herb Library Restaurant Di Adiwana Resort Jembawan adalah sebagai berikut.

1. Tujuan:

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan penanganan *Intimate Dinner* oleh Herb Library Restaurant di Adiwana Resort Jembawan
- b. Menjelaskan kendala yang dialami oleh *Waiter/Waitress* pada saat menangani *Intimate Dinner* dan solusinya.
- c. Menjelaskan solusi untuk mengatasi kendala yang dialami oleh *Waiter/Waitress* pada saat menangani *Intimate Dinner*

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 DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 2. Mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*, serta dapat mengetahui secara detail tentang penanganan *Intimate Dinner*.
 3. Sebagai tolak ukur pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan di industri.

b. Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan *reference* nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan *Food and Beverage Service*.

2. Sebagai bahan refrence atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan *Intimate Dinner*.
- c. Perusahaan Adiwana Resort jembawan
1. Sebagai bahan refrence tambahan bagi pihak hotel yang nantinya bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya penanganan *Intimate Dinner*.
 2. Dapat digunakan untuk mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan pada saat penanganan *Intimate dinner*.

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

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memperhatikan yang disertai mencatat yang melibatkan penulis dalam memperoleh atau pendapatan informasi terhadap hal yang ditemukan selama terlibat dalam penanganan *Intimate Dinner* di Restoran.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pimpinan maupun staff restoran kemudian mencatat

yang berkaitan dengan pelayanan *Intimate Dinner* oleh prmusaji pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan.

c. Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca buku, jurnal ilmiah, catatan, laporan atau majalah lain di perpustakaan yang berhubungan dengan kendala atau masalah yang ingin dipecahkan. Melalui membaca dari berbagai sumber penulis akan memperoleh data yang valid dan akurat untuk pembuatan tugas akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif, yaitu memaparkan serta menjelaskan data yang telah diperoleh pada saat melakukan observasi di Herb Library Restaurant dan menggunakan berbagai sumber yang berkaitan dengan penanganan *Intimate Dinner*. Cara penyajian hasil analisis data akan mempergunakan metode formal dan informal.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian pembahasan diatas sebagai berikut:

1. *Intimate Dinner* merupakan salah satu pelayanan makan malam spesial yang dijadikan media promosi pada sebuah restaurant atau akomodasi perhotelan yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum. *Intimate Dinner* umumnya dijadikan salah satu promosi bagi para tamu yang sedang *honeymoon* dan juga diperuntukkan bagi tamu yang merayakan anniversary pernikahan atau juga untuk *babymoon* di Bali terutama para tamu yang menginap di Adiwana Resort Jembawan. *Intimate Dinner* pelayanan dilaksanakan dimulai dari jam 07.00 pm sampai 10.00 pm dengan penyajian menggunakan menu table *D'hote* dengan harga paket mulai dari Rp.800.000 – 2.000.000 per couple.
2. Penanganan *Intimate Dinner* memiliki tiga tahapan yang perlu dilakukan mulai dari tahapan persiapan yang dimana sebelum dinner berlangsung *Waiter/Waitress* harus mempersiapkan diri dan mempersiapkan alat – alat yang digunakan, tahapan pelaksanaan yang dimana berisi *sequence of service* atau tata cara penanganan pelayanan dengan baik dan benar, dan selanjutnya tahapan akhir yang dimana tahapan ini dilakukan kegiatan pengembalian alat-alat yang sudah selesai digunakan kemudian diletakkan pada tempatnya dan

membersihkan area dinner yang dibantu oleh public area agar seluruh area bersih dan rapi.

3. Dalam penanganan *Intimate Dinner* oleh *Waiter/Waitress*, terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi. Hambatan pertama adalah kurangnya tim kerja, yang dapat mengganggu pembagian tanggung jawab di setiap bagian. Solusi untuk masalah ini adalah restoran dapat menerima pekerja harian atau trainee untuk menutupi kekurangan anggota tim, sehingga operasional tetap berjalan lancar. Hambatan kedua adalah kurangnya pemahaman dalam bahasa asing, khususnya bahasa Inggris, yang dapat menyebabkan miskomunikasi antara tamu dan pelayan. Untuk mengatasi hal ini, penting untuk meningkatkan komunikasi dengan tamu agar dapat memperluas kosa kata bahasa asing, serta melakukan *briefing* sebelum bekerja. Hambatan ketiga terkait dengan siklus cuaca yang tidak menentu, yang dapat mempengaruhi pelaksanaan acara yang diadakan di luar ruangan. Solusinya adalah melakukan pengamatan cuaca dan menyiapkan rencana cadangan untuk mengantisipasi situasi yang tidak diinginkan.

B. Saran

Berdasarkan uraian dari hasil pembahasan dapat diperoleh saran, penulis menyampaikan hasil yang dapat dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel, meliputi:

1. Peningkatan Pelatihan *Staff*

Melakukan pelatihan lebih lanjut untuk staf mengenai teknik komunikasi dan penyajian yang dapat memperkuat ikatan emosional dengan tamu serta Melaksanakan *workshop* bahasa Inggris bagi staff yang bisa dilaksanakan satu bulan sekali untuk meningkatkan kemampuan dalam berbahasa Inggris agar meminimalisir terjadinya miskomunikasi pada penanganan saat melayani tamu.

2. Menambah jumlah *Waiter/Waitress* saat ada bookingan *Intimate Dinner*, pihak restoran terbuka untuk menerima *daily worker* maupun *trainee* untuk menutupi kekurangan tim kerja sehingga operasional bisa berjalan dengan lancar.
3. Jika terjadinya siklus cuaca yang tidak menentu pada pelaksanaan *Intimate Dinner* biasanya dilakukan diruangan terbuka atau yang dilaksanakan di *Balcony area*, pihak restoran juga harus memiliki akses indoor untuk mempermudah berlangsungnya *Intimate Dinner* dengan menjaga kenyamanan suasana dinner bagi tamu apabila cuaca tiba tiba turun hujan

DAFTAR PUSTAKA

- Agbenyegah, A. T., Zogli, L. K. J., Dlamini, B., Mofokeng, N. E. M. D., & Kabange, M. M. (2022). Ambient Situation and Customer Satisfaction in Restaurant Businesses: A Management Perspective. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(2), 394–408. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.232>
- Bob Brotherton. (2017). *The International Hospitality Industry: Structure, Characteristics and Issues* (Bob Brotherton, Ed.; 2nd ed., Vol. 2). Wiley-Blackwell (John Wiley & Sons, Ltd.).
- Michael Tanu Tjoanoto. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1), 25–65.
- Nurul Hikmah, Heni Dwi Lestari, & Sri Wahyuni. (2025). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Penerapan Zona Kuliner Halal di Kawasan Kuliner Lego-Lego Kota Makassar Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 21(2), 260–277. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v21i2.693>
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2020). *Marketing Management* (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, Ed.; 15th ed., Vol. 2). (Pearson Education Limited).
- Pratiwi, N., Trimo Legowo, J., Anandita, A., Pariwisata, A., & Bhakti, M. (2023). *PENERAPAN STANDARD HYGIENE SANITASI DAN KESELAMATAN KERJA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT SHERATON TAOYUAN HOTEL TAIWAN*. 4, 2746–8941.
- Rahmadsyah, A., Khairatun, R., Lubis, H., Febrianda, D., Ulfah, A. A., Salsabila Jasmine, C., Cahyati, D. U., & Nasution, I. H. (n.d.). JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN LE CHATEAU THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT LE CHATEAU RESTAURANT. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Rhea Irene Marchelline 1*, D. P. K. 2, I. W. S. 3, I. W. S. 4. (2024). 676-PdfGalley-776-1-10-20240829 (-, Trans.). 4(2828–3325), 540–552. <https://paris.ipbipress.id/index.php/paris/article/view/676/482>