

# **TUGAS AKHIR**

## **PROSEDUR PELAYANAN PRIVATE ROMANTIC DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGREES SOUTH RESTAURANT DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dewa Ayu Siska Diah Suari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PROSEDUR PELAYANAN PRIVATE ROMANTIC DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGREES SOUTH RESTAURANT DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
Dewa Ayu Siska Diah Suari  
2015823231

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PROSEDUR PELAYANAN PRIVATE ROMANTIC DINNER  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGREES SOUTH  
RESTAURANT DI CONRAD BALI**

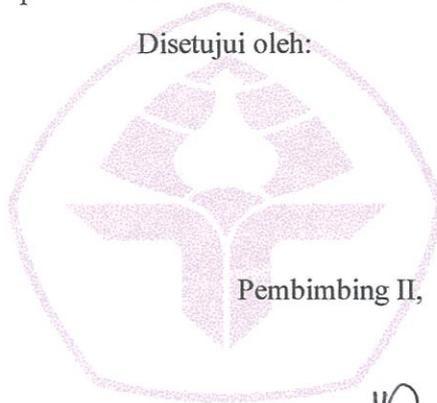
Oleh

**Dewa Ayu Siska Diah Suari**

NIM 2015823231

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:



Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dra. I.A.Kd.W.Damayanti, M.Par**  
NIP. 196405011990112001

**Ni Putu Erna Surim V, SE., M.Pd**  
NIP. 198208312009032000

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATH., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

### **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewa Ayu Siska Diah Suari

NIM : 2015823231

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PROSEDUR PELAYANAN PRIVATE ROMANTIC DINNER OLEH  
WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGREES SOUTH RESTAURANT  
DI CONRAD BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Dewa Ayu Siska Diah Suari

NIM : 2015823231

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Private Romantic Dinner Oleh Waiter/Waitress Pada Eight Degrees South Restaurant Di Conrad Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Pelayanan *Private Romantic Dinner* oleh *waiter/waitress* pada *Eight Degrees South Restaurant* di Conrad Bali

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat dibatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

3. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Alus Dharma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
7. Bapak Kevin Girard selaku General Manager di Conrad Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
8. Ibu Ni Luh Putu Aryanti selaku Learning & Development Manager di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini
9. Bapak Wayan Nanik selaku Asisstan Manager pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk

memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir

10. Seluruh staf Conrad Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak Dewa Putu Weda dan Ibu Desak Ketut Asti, selaku orang tua penulis yang telah memeberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman teman di Jurusan Pariwisata pada DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini yang penulis buat masih memiliki banyak kekurangan dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran serta kritikan yang membangun dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Gianyar, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Restoran.....	12
1. Pengertian Restoran.....	12
2. Jenis Restoran .....	12
C. Food & Beverage Service.....	14

1. Pengertian Food and Beverage Service .....	14
2. Fungsi Food and Beverage Service .....	14
D. Pelayanan.....	15
1. Pengertian Pelayanan .....	15
2. Jenis Pelayanan di restoran.....	16
E. Menu.....	18
1. Pengertian Menu.....	18
2. Jenis Menu .....	19
3. Waktu Penyajian Menu .....	21
F. Waiter/waitress (Pramusaji) .....	22
1. Pengertian <i>Waiter/waitress</i> (Pramusaji).....	22
2. Kualifikasi Waiter/waitress (Pramusaji).....	23
G. Private Romantic Dinner .....	26
H. Prosedur.....	26
1. Pengertian Prosedur.....	26
2. Manfaat Prosedur.....	27
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>28</b>
A. Lokasi dan Sejarah Conrad Bali.....	28
1. Lokasi Conrad Bali.....	28
2. Sejarah Hotel Conrad Bali.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	30
1. Bidang Usaha.....	30
2. Fasilitas.....	30
C. Struktur Organisasi .....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Prosedur Pelayanan <i>Private Romantic Dinner</i> .....	43
1. Tahap Persiapan .....	43
2. Tahap Pelaksanaan .....	49
3. Tahap Akhir .....	54
B. Kendala dan cara penanganannya. ....	54

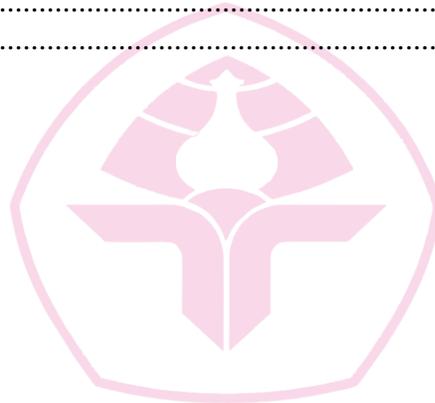
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Conrad Bali.....	29
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service .....	40
Gambar 4. 1 Absensi fingerprint.....	44
Gambar 4. 2 Conrad Grooming Standar.....	46
Gambar 4. 3 Dekorasi Private Romantic Dinner.....	47
Gambar 4. 4 preparation chinaware dan glassware .....	47
Gambar 4. 5 Set Up-an table Romantic Dinner .....	48
Gambar 4. 6 Dekorasi.....	49
Gambar 4. 7 Bill.....	53



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Jenis-jenis kamar
- Lampiran 2: Jenis-jenis Restaurant & Bar
- Lampiran 3: Penyewaan Venue
- Lampiran 4: Wedding Venue & Celebration
- Lampiran 5: Fasilitas Lainnya



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri Perhotelan yang ada di Indonesia berkembang dengan pesat yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Salah satu pulau di Indonesia yang memiliki jumlah hotel yang banyak adalah Bali. Bali banyak memiliki jumlah hotel karena Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal. Dengan adanya daya tarik wisata maka wisatawan tertarik datang ke Bali. Maka dari itu tentunya memerlukan sarana & prasarana agar wisatawan merasa nyaman berkunjung. Salah satu sarana yang penting untuk wisatawan adalah penyediaan akomodasi yaitu Hotel. Hotel dapat diartikan sebagai perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan.

Menurut Widanaputra (2009:16), definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Hotel yang dikelola secara komersial tentunya bertujuan untuk mendapat keuntungan yang di dapat dari penjualan kamar, maupun makanan dan minuman .

Salah satu hotel yang berada di Bali, yang lokasinya di daerah Nusa Dua, Tanjung Benoa adalah Conrad Bali. Conrad Bali mempunyai total 360 kamar yang terdiri dari 305 kamar Conrad Resort dan 55 kamar Conrad suite. Conrad Bali selain menyediakan jasa penginapan tentunya juga menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman sehingga dapat meningkatkan pendapatan serta keuntungan. Department di Conrad Bali yang berperan penting dalam proses pelayanan khususnya di bidang makanan dan minuman adalah *F & B Service*. Menurut Oka dan Winia (2017:8) *Food & Beverage Service* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait bagi para tamu baik yang tinggal di hotel maupun di luar hotel. Tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial yang menyelenggarakan kebutuhan pelayanan makanan dan minuman adalah *restaurant*. *Restaurant* adalah suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh pelanggan, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan stamina kembali seperti semula.

*Restaurant* yang terdapat di Conrad Bali ada 3 jenis *restaurant* yaitu Suku *Restaurant*, Rin *Restaurant* dan Eight degrees south *restaurant*. Ketiga *restaurant* tersebut memiliki ciri khas yang berbeda beda. Suku *restaurant* adalah *main restaurant* Conrad Bali, berkapasitas 236 seat terletak pada lantai dasar tepat dibawah *lobby*, menu yang disajikan adalah makanan Asia dan Internasional. Rin *Restaurant* terletak di suite yang merupakan restoran jepang *modern*. Eight Degrees South *Restaurant* terletak di

tepi pantai, memiliki 4 *paviliun* dengan atap alang-alang dan *open kitchen*, restoran ini melayani *dinner* dan menu yang disediakan yaitu *seafood*.

Dari ketiga *restaurant* yang memiliki ciri khas dalam penjualan *seafood* dan *restaurant* dan menyediakan pelayanan *special* secara *private* yaitu *Eight Degrees South Restaurant*, memiliki lokasi yang sangat strategis karena berada di depan *view* pantai. *Restaurant* ini dekat dengan area *Conrad resort* dan suite yang hanya dibuka saat malam hari fokus untuk memberikan pelayanan *Private Romantic Dinner* yang dilaksanakan di bale tepi pantai untuk para tamu *Conrad Bali* maupun *outsider guest*. Lokasi yang cukup jauh dari keramaian, dengan desiran ombak pantai di malam hari sangat mendukung serta memberikan kesan yang sangat *romantic*, bale yang dihiasi dengan *decoration* yang indah, lilin yang menyala ditengah heningnya malam, ditambah dengan pelayanan yang sangat profesional dan khusus berbeda dengan pelayanan yang lainnya karena dilaksanakan secara *private* menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang akan *dinner* dengan pasangannya untuk dijadikan kenangan selama tinggal di Bali lebih tepatnya di *Conrad Bali*. Pelayanan *private romantic dinner* dilakukan oleh seorang *waiter/waitress*. *Waiter/waitress* adalah seseorang yang bertugas dalam menyajikan makanan dan minuman di *restaurant*.

Seorang *waiter/waitress* di *Conrad Bali* khususnya pada *Eight Degrees South restaurant* harus mampu melaksanakan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel agar profesionalisme hotel tetap terlihat. Masing – masing hotel tentunya memiliki standar yang berbeda namun pastinya memiliki tujuan yang sama yaitu menjadi suatu hotel

yang professional. Pelayanan *private romantic dinner* pada *Eight Degress south restaurant* di Conrad Bali dalam pelayanan yang diberikan cukup berbeda dari pelayanan lainnya karena dilakukan secara *private*.

Seorang *waiter/waitress* dilatih secara professional untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh hotel seperti *welcoming guest*, cara menyajikan makanan atau minuman, *satisfaction*, *farewell* sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan diberikan. Beberapa bagian yang tidak mengikuti prosedur pelayanan dapat berdampak kedepannya seperti pelayanan kurang maksimal, namun tentunya di dalam melakukan prosedur pelayanan *private romantic dinner* memerlukan pelayanan secara detail sehingga pasangan yang ingin menikmati *romantic dinner* disertai dengan keromantisan pantai di malam hari sambil menikmati makanan dan minuman merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat topik diatas untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Prosedur Pelayanan *Private Romantic Dinner* Oleh *Waiter/waitress* Pada *Eight Degress South Restaurant* Conrad Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran tersebut, maka rumusan smasalah yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan *Private Romantic Dinner* di *Eight Degress South Restaurant* di Conrad Bali?

2. Kendala apa sajakah yang dihadapi *waiter/waitress* dalam melayani *Private Romantic Dinner* di *Eight Degress South Restaurant* di Conrad Bali dan bagaimanakah cara penanganannya ?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

#### **1. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka Tujuan penulisan TA :

- a. Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan *Private Romantic Dinner* di *Eight Degress South Restaurant* di Conrad Bali
- b. Untuk mengetahui Kendala yang dihadapi *waiter/waitress* dalam melayani *Private Romantic Dinner* di *Eight Degress South Restaurant* di Conrad Bali dan cara menanganinya.

#### **2. Kegunaan Penulisan**

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

- c. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Penulisan Tugas Akhir ini juga untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang prosedur pelayanan *private romantic dinner* oleh *waiter/waitress* pada *eight Degrees south restaurant* di Conrad Bali.

d. Bagi Conrad Bali

Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak hotel Conrad Bali khususnya department F&B Service untuk meningkatkan Prosedur Pelayanan *Romantic Dinner* di Conrad Bali.

e. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan dan kemampuan khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Progam Studi Perhotelan Kampus Gianyar mengenai prosedur pelayanan *private romantic dinner* oleh *waiter/waitress* pada *eight Degrees south restaurant* di Conrad Bali.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Sub bab ini berisikan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara maupun studi kepustakaan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui :

##### **a. Metode Observasi**

Menurut Riyanto (2010:96), observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui tentang prosedur pelayanan *private romantic dinner* oleh *waiter/waitress* pada *eight Degrees south restaurant* di Conrad Bali.

## **b. Metode Wawancara**

Menurut Yusuf (2014:372), wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, peneliti mewawancarai langsung *Manager, Waiter/waitress Eight Degrees Degrees South restaurant* guna mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *private romantic dinner* oleh *waiter/waitress* pada *Eight Degrees south restaurant* di Conrad Bali.

## **c. Studi Kepustakaan**

Studi Kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan cara membaca, menelaah dan mencatat berbagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dengan pokok bahasan. Tahap pengumpulan data studi kepustakaan dilakukan oleh penulis yaitu dengan mencari pedoman dari berbagai referensi buku sebagai pendukung penyusunan tugas akhir ini.

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Analisis data Menurut Moleong (2017:-280-281) adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga mendapatkan gambaran dari data yang diperoleh.

Berdasarkan uraian diatas penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan Teknik analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Suharsimi (2013:3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penulisan

Tugas Akhir. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dari data yang diperoleh melalui wawancara observasi dan studi kepustakaan sebagai alat pengumpulan data, sebagai penganalisis prosedur pelayanan *private romantic dinner* oleh *waiter/waitress* pada *eight Degrees south restaurant* di Conrad Bali.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Penyajian hasil analisis dilakukan setelah data selesai dianalisis. Terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu dengan Teknik formal dan Teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan, atau suatu pola dalam Bahasa seperti rumus, bagan atau diagram, table dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam penelitian ini penyajian hasil analisis data dilakukan dengan menggunakan kedua Teknik tersebut yaitu Teknik formal dan Teknik informal.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dalam pembahasan mengenai prosedur pelayanan *private romantic dinner* oleh *waiter/waitress* pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan *private romantic dinner* oleh *waiter/waitress* pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali memiliki 3 tahap yaitu
  - a. Tahap persiapan : hal pertama yang dilakukan seorang *waiter/waitress* yaitu melakukan persiapan diri dimulai dari melakukan absensi, memperhatikan penampilan baik wanita maupun pria, menjaga kebersihan gigi dan mulut, serta memperhatikan kebersihan badan, hal kedua yaitu persiapan peralatan *romantic dinner* dimulai dari mempersiapkan *outlet*, persiapan *chinaware & glassware*, *set up table*, mempersiapkan dekorasi setelah semua peralatan siap dan dekorasi sudah terpasang maka *waiter/waitress* melakukan *double check* untuk meminimalisir persiapan yang kurang lengkap.
  - b. Tahap pelaksanaan : tahap pelaksanaan dimulai dari *greeting*, *check list reservation*, *escorting guest*, *sitting guest*, *unfolding napkin*, *introduce self*, *taking order beverage*, *served drink*, *served bread*, *served food*, *check satisfaction*, *billing*,

- farewell* pada tahap tersebut harus sesuai dengan prosedur hotel dalam pelayanan *private romantic dinner*.
- c. Tahap akhir : pada tahap ini, ketika tamu sudah meninggalkan *restaurant* maka seorang *waiter/waitress* melakukan *clear up table* serta dekorasi *romantic dinner* dimulai dari clear up semua *cutleries*, mengangkat semua dekorasi, *clear up table cloth*, membersihkan meja dan kursi, *sweeping*, *close table*, setelah menunjukkan pukul 22.00 WITA *waiter/waitress closed outlet*.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *private romantic dinner* sesuai dengan prosedur hotel yang telah ditetapkan di Conrad Bali, maka penulis memberikan saran, sebagai berikut:

### 1. Menambah tenaga kerja berupa *daily worker*

Untuk mengatasi kurangnya staff, maka Eight Degrees South *restaurant* dapat mencari *daily worker* ketika *high occupancy* karena *daily worker* akan sangat membantu team dalam operasional ketika *occupancy* tinggi.

### 2. Memperbaiki atap bale yang sedikit rusak

Untuk mengatasi kendala tempat (Bale) yang digunakan untuk *private romantic dinner* kurang memadai jika digunakan pada saat hujan maka dapat meminta perbaikan kepada *property operation* untuk memperbaiki atap bale yang sedikit rusak.

### 3. Menambah jumlah *cutleries*

Untuk kurangnya jumlah alat alat yang digunakan seperti *cutleries* (*spoon, tea spoon, dinner fork, dinner knife*) yaitu ketika akhir shift selalu melakukan *inventory cutleries* agar *team* mengetahui jika jumlah *cutleries* kurang dan langsung membuat *request form* kepada *steward* untuk penambahan alat alat yang digunakan selama operasional.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, U. (2019). Tinjauan Atas Prosedur Penagihan Piutang Usaha Pada Pt. Trengginas Jaya Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Aulia Alifiyah, L. (2021). Prosedur pelaporan spt tahunan melalui e-filing di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan majenang (Doctoral dissertation Universitas Siliwangi).
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Alfabeta: Bandung.
- Budiningsih, Annayanti, (2017). *Tata Hidangan*. Bogor: Yudhistira.
- Chair, I.M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta Kencana
- Darma Oka, I Made dan Winia, I Nyoman. (2017). "Pelayanan Prima Di Restoran Internasional". Surabaya: Penerbit PARAMITA.
- Feryansyah, M.R. (2022). Penerapan pelaksanaan kebijakan prosedur on board crew tug boat di masa pandemic covid-19 di PT. Kartika Samudra Adijaya (Doctoral dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang).
- <https://www.kompasjatengupdate.com/2023/03/hotel.co.id-situs-cari-hotel-murah-terbaik.html?m=1> (diakses pada tanggal 13 Februari 2023 pukul 16.18 WITA).
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Adminika*, 7(1), 94-110.
- Mentari Karina Rizka, OcktoS Darmawan, Rahman A. Faidlal (2020) Pengaruh Pelatihan Terhadap Keterampilan Pramusaji *Food and Beverage Service* Di Hotel Swiss-Bellinn Malang.
- Mertayasa, I Gede Agus. (2012). *Food And Beverage Service Operational-Job Preparation*. Yogyakarta. Andi
- Moelong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Moenir, H.AS, (2008) Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta
- Najmuddin, S. (2019). Prosedur dan pelaksanaan *clearance in* dan *clearance out* km.*express* Bahari 8e dan fungsi pengawasan kantor unit pelaksana teknis kelas III Bawean-gresik. Karya tulis.
- Riyanto, Yatim. (2010). Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya: Penerbit SIC
- Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem SInformasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusuf, A. M. (2014). Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan, Jakarta : Prenadania Group.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI