

PROSEDUR MENANGANI ROMANTIC DINNER OLEH WAITER AND  
WAITRESS PADA BENE ITALIAN KITCHEN DI SHERATON BALI KUTA  
RESORT

**Lya Yunara, Drs. Juhanda**

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

Judul laporan ini adalah Prosedur Menangani *Romantic Dinner* oleh *Waiter and Waitress* pada Bene Italian Kitchen di Sheraton Bali Kuta Resort. Sheraton Bali Kuta Resort merupakan salah satu Hotel di Bali, yang terletak di Kabupaten Badung. Sheraton Bali Kuta Resort menyediakan penginapan dan juga pelayanan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman di Sheraton Bali Kuta Resort. Pelayanan makanan dan minuman dapat di temukan di beberapa Restoran, *Bar* dan *event (banquet)* Sheraton Bali Kuta Resort. Bene Italian Kitchen adalah Restoran yang berlokasi di dekat kolam renang yang bertugas melayani tamu baik makanan ataupun minuman. Pelayanan makanan dan minuman di Bene Italian Kitchen menggunakan gaya pelayanan *American Service Style*. *Romantic Dinner* adalah salah satu promosi yang menyediakan makan malam yang *Romantic* terhadap pasangan. *Romantic Dinner* dimulai pukul 06.00 sore sampai pukul 10.30 malam. Ada dua area system pelayanan *Romantic Dinner* di Bene Italian Kitchen, yaitu pelayanan di area *Second Floor* dan pelayanan di area *Rooftop*. Khusus untuk area *Rooftop*, pesanan tamu disampaikan melalui *Hate* oleh *waiter* atau *waitress* yang bertugas di *Rooftop* kepada *Chasier* dan *Bartender*.

Kata Kunci : *Romantic Dinner*, Prosedur Menangani.

## **ABSTRACT**

The title of this report is the Procedure for Handling a Romantic Dinner by Waiter and Waitress at Bene Italian Kitchen at the Sheraton Bali Kuta Resort. Sheraton Bali Kuta Resort is one of the Hotels in Bali, located in Badung Regency. Sheraton Bali Kuta Resort provides lodging and food and beverage services. The Food and Beverage Department is the department responsible for food and beverage needs at the Sheraton Bali Kuta Resort. Food and beverage services can be found in several restaurants, bars and events (banquets) Sheraton Bali Kuta Resort. Bene Italian Kitchen is a restaurant located near the swimming pool which is in charge of serving guests both food and drinks. Food and beverage services at Bene Italian Kitchen use the American Service Style service style. A Romantic Dinner is one of the promotions that provides a romantic dinner for couples. Romantic Dinner starts at 6:00 a.m. until 10:30 a.m. There are two area systems for a Romantic Dinner service at Bene Italian Kitchen, which is service in the Second Floor area and service on the Rooftop area. Especially for the Rooftop area, guest orders are delivered through Hate by the waiter or waitress on duty at the Rooftop to Chasier and Bartender.

Keywords : *Romantic Dinner*, Prosedur Menangani.

### **1. Pendahuluan**

#### **a. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor industri yang dikembangkan secara berkelanjutan oleh pemerintah Republik Indonesia. Hal ini terlihat dari pembentukan 10 Bali Baru yang diharapkan dapat

mengangkat potensi pariwisata Indonesia selain Pulau Dewata. 10 bali baru itu antara lain : Danau Toba, Tanjung Kelayang, Morotai, Kepulauan Seribu dan Kota Tua, Borobudur, Tanjung Lesung, Bromo Tengger Semeru, Labuan Bajo, Wakatobi, Mandalika NTB.

Menurut Mulyadi (2012:7), pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Pembangunan pariwisata juga berdampak pada pembangunan sektor pendukung lainnya, salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan baik lokal maupun internasional. Menurut Manurung dan Tarmoezi (2002:1), Hotel adalah sebuah gedung yang di gunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Dan salah satu pelayanan di hotel yang juga turut mendukung sektor pariwisata adalah departemen *Food and Beverage* sebagai

penyedia makanan dan minuman bagi tamu yang menginap di hotel maupun tidak. *Food and Beverage*

*Department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan termasuk departemen yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau *Food and Beverage Service*. Menurut Mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

Sheraton Bali Kuta Resort menawarkan akomodasi bintang 5 di daerah Kuta Bali. Hotel di sebelah *Beachwalk Shopping Mall* dan menghadap ke Pantai Kuta ini menyediakan kolam renang luar ruangan serta kamar-kamar yang luas dengan akses *WI-Fi* gratis.

Bene Italian Kitchen : Restoran ini merupakan yang sangat terkenal dan populer bagi sebagian besar tamu yang datang dan berkunjung ke Sheraton Bali Kuta Resorts karena memiliki spesialisasi yaitu hanya menyajikan masakan *italia* dan makan

malam. Para tamu juga langsung dapat melihat proses pembuatan makanan karena dapur dihadapkan langsung dengan tempat makan. Restoran ini sangat cocok untuk dinner karena letak nya diatas dan bisa menikmati pemandangan pantai kuta dari atas. Restoran ini di buka dari pukul 11.00 wita sampai pukul 22.30 wita. Ada *event* yang sering diadakan setiap hari Jumat yaitu *Seafood Martini Friday*. Dimana tamu datang untuk menikmati *cocktail* dan *Seafood* yang dipesan sebelumnya dan juga ada *live DJ*. Dan ada juga yang merayakan romansa di *Rooftop Bene* dengan masakan *Italia Otentik*. Pengalaman *Romantic* menawarkan 4 set Menu Italian.

Dari latar belakang tersebut di atas, penulis mengambil judul “Prosedur Menangani *Romantic Dinner* oleh *Waiter and Waitress* pada *Bene Italian Kitchen* di Sheraton Bali Kuta Resort?”.

#### **b. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas adalah “*Bagaimana Menangani Romantic Dinner* oleh *Waiter* atau *Waitress* pada *Bene Italian Kitchen* di Sheraton Bali Kuta Resort ?”

## **2. Tinjauan Pustaka**

Secara etimologi, kata pariwisata diidentikkan dengan

kata *travel* dalam bahasa Inggris yang diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali dari satu tempat ke tempat lain. Atas dasar itu pula, dengan melihat situasi dan kondisi saat ini pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan terencana yang dilakukan secara individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan (Sinaga, Supriono, 2010:12). Pengertian tersebut meliputi semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata, sebelum dan selama dalam perjalanan dan kembali ke tempat asal, pengusaha daya tarik atau atraksi wisata (pemandangan alam, taman rekreasi, peninggalan sejarah, pagelaran seni budaya). Didalam pariwisata terdapat usaha dan sarana wisata, berupa usaha jasa, biro perjalanan, pramu wisata, usaha sarana, akomodasi dan usaha-usaha lain yang berkaitan dengan pariwisata (Sinaga, Supriono, 2010:12).

### **3. Metode Penelitian**

Sheraton telah berdiri lebih dari 75 tahun yang lalu. Sheraton pertama kali berdiri tahun 1937 di Springfield, Massachusetts. Hotel ini didirikan oleh Ernest Henderson dan Robert Moore. Dalam waktu dua tahun, mereka membeli tiga Hotel di Boston dan segera memperluas kepemilikan mereka. Pada tahun 1947 dibuka Sheraton Cooperation of America yang menjadi hotel pertama yang terdapat di Bursa Efek New York.

Pertumbuhan hotel ini sangat cepat di seluruh dunia sehingga pada tahun 1945 terbentuklah dua jaringan hotel Sheraton di Kanada, yang kemudian diikuti dengan pembentukan Sheraton di Israel yang menjadi hotel pertama di

Timur Tengah. Kemudian, pada tahun 1963 terbentuk The Macuto Sheraton Hotel dibuka di Venezuela, menjadi yang pertama Sheraton Hotel di Amerika Latin. Seiring berjalan waktu, Sheraton terus tumbuh berkembang dan pada tahun 1965 Sheraton membuka Hotel ke – 100 nya yakni, The Sheraton Boston di Boston. Saat ini, Sheraton sudah berjumlah lebih dari 400 hotel di 70 negara di dunia.

Sheraton Bali dibuka pada 01 Desember 2012, yang dibuka secara resmi oleh President of Starwood Hotel & Resorst Asia Pasific, Miguel Ko. Sheraton Bali merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh Starwood Hotel & Resorts Worldwide, Sheraton Bali Kuta Resorts menandai starwood kelima di pulau dewata. Saat ini starwood mengelolah The St Regis Bali Resort, W Retreat & Spa Bali – Seminyak, The Laguna A Luxury Collection Resorts dan The Westin Resorts Nusa Dua, Bali. Starwood akan debut tiga hotel baru di Bali, menandai total delapan hotel yang mewakilienam gaya hidup merek hotel starwood. Dalam perkembangan Sheraton Bali Kuta Resorts memiliki nilai – nilai tersendiri dalam operasionalnya. Adapun nilai – nilai tersebut antara lain:

1. *Integrity* ( Integritas )
2. *Accountability* ( Bertanggung Jawab )
3. *Collaboration* ( Kolaborasi )
4. *Genuine Care* ( Kepedulian yang tulus )
5. *Innovation* ( Inovasi )
6. *Humble* ( Kerendahan Hati )

7. *Respect* ( Hormat )

8. *Passionate* ( Bergairah )

Semua inilah yang dipakai sebagai acuan para staff Sheraton Bali Kuta Resort dalam kegiatan operasional di bidangnya masing-masing untuk memuaskan para tamu sehingga menjadikan Sheraton Bali Kuta Resort

sebagai salah satu resort terbaik di dunia.

A. Penanganan *Romantic Dinner* yang diberikan kepada tamu yang berkunjung di Bene Italian Kitchen yang berlokasi di *Second floor* dan *rooftop*, tempat ini memberikan pemandangan langsung ke Pantai Kuta. Paket *romantic* dinner diperuntukkan kepada tamu yang khusus berpasangan dalam rangka merayakan momen romantis dengan masakan *Italia Otentik*. Pengalaman *romantic* menawarkan *set menu Italia*.

Pelayanan *Romantic Dinner* ini menggunakan gaya pelayanan *American Style*. Dimana penanganan ini sering digunakan di berbagai restoran karena cara pelayanannya tidak terlalu lama dan praktis. Jenis penanganan ini dikenal dengan istilah *Plate Service* atau *Ready on the plate*, yakni dengan *waiter* atau *waitress* menyajikan langsung kepada tamu. Secara alurnya, tamu memesan makanan yang ada di menu kemudian *waiter* atau *waitress* memesankannya kepada juru masak, selanjutnya *waiter* atau *waitress* menyajikan makanan yang sudah di buat oleh koki. Penanganan tersebut dilakukan oleh *waiter* atau *waitress* Bene Italian Kitchen yang mendapatkan jadwal bertugas di *Rooftop* untuk promosi *Romantic Dinner*.

Menu *Romantic Dinner* terdapat dua pilihan *Soup* dan *Maincourse*, tamu berhak memilih menu tersebut sesuai dengan keinginannya. *Romantic Dinner* itu ada dua menangan makanan dan minuman yang ada di Bene Italian Kitchen, yaitu penanganan



di *second floor* dan di area *rooftop*. Khusus untuk area *rooftop*, *waiter* atau *waitress* yang bertugas di *rooftop* menggunakan alat elektronik untuk menyampaikan pesanan tamu kepada *cashier* dan *bartender*, alat tersebut adalah *Hate*. *Hate* adalah sebuah alat komunikasi genggam yang dapat mengkomunikasikan dua orang atau lebih dengan menggunakan gelombang radio. Kegunaan alat ini untuk menyampaikan pesan pendek antar karyawan mengenai pesanan tamu. Alat ini digunakan untuk menunjang proses kelancaran pemesanan makanan dan minuman di area *rooftop* karena jarak yang jauh antara *rooftop* yang ada dengan *first floor* di Bene Italian Kitchen, agar tidak berdampak pada lamanya menyampaikan pesanan dari tamu ke *cashier*, *bartender* dan juga untuk efektifitas operasional kerja. Penanganan di area tersebut memiliki alur yang sama dalam pemesanan sampai pesanan diterima oleh tamu.

Alur penanganan Romantic Dinner yang ada di Bene Italian Kitchen akan di jelaskan sebagai berikut:

a. *Prepare* sebelum *Romantic Dinner*

- 1) *Set up table* dan *set up Chair*
- 2) *Prepare table cloth* dan *cover chair*
- 3) *Center Piece* ( *salt and papper shaker, vas and flower, candle*)
- 4) *Set up decoration request* dari tamu
- 5) *Prepare Cutleries, water Goblet dan Chainé ware*

b. *During Romantic Dinner*

- 1) Greeting: “ *Good evening welcome to Bene Restaurant, how may I assist you?*”
- 2) Mengantarkan tamu ke tempat yang telah di Reservasi (*Second Floor atau Rooftop*)

- 3) Mempersilahkan duduk kemudian menuangkan minuman yang telah di sediakan
- 4) Mengantar makanan mulai dari *Appetizer* sampai *Dessert* kepada tamu.
- 5) *Stand by* di tempat jika ada tamu yang membutuhkan bantuan kita siap membantunya.
- 6) Jika tamu sudah selesai menikmati makanan seorang *waiter* atau *waitress* akan meng-*clear up* dan mengganti makanan yang selanjutnya.

c. *After Romantic Dinner*

- 1) Menanyakan kepuasan pelayanan kepada tamu
- 2) Mengantarkan *bill* kepada tamu
- 3) *Magic word* “*Thank you for your dinner in the Bene Restaurant, have a nice day*”

B. Kendala yang akan muncul dalam *Romantic Dinner*, yaitu Ketika hujan akan menghambat pelayanan selama *romantic* dinner berjalan karna tempatnya harus di pindah ke *second floor*, sehingga tamu merasa kurang nyaman. Kurangnya *waiter* atau *waitress* yang khusus menangani *Romantic Dinner*, sehingga pelayanannya kurang optimal.

C. Menawarkan dan memberitahu tamu tentang keadaan kondisi di *rooftop* apabila cuaca menunjukkan akan hujan, sehingga tamu sudah di tawarkan di *second floor*.

Menambah *waiter* atau *waitress* yang khusus menangani pelayanan *Romantic*

*Dinner.*

#### 4. Kesimpulan dan Saran

- a. Berdasarkan uraian dari hasil pembahasan diatas maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Prosedur menangani *Romantic Dinner* di Bene Italian Kitchen sudah berjalan dengan baik hal ini dapat di tunjukkan dengan prosedur kerja mulai dari *Prepare*, *During* sampai *After* tidak ada kendala yang berarti.
- b. Berdasarkan uraian dari hasil pembahasan dapat diperoleh saran, penulis menyampaikan hasil yang dapat dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel, yang meliputi :
  - a) Menambah *waiter* atau *waitress* yang khusus menanganim *Romantic Dinner*
  - b) Diberikan Akses dari *Rooftop* ke *Second floor* untuk mempermudah tamu pindah apabila cuaca tiba-tiba hujan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- A.J., Mulyadi, *Kepariwisata dan Perjalanan*, 2012. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Atmodjo, M.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- Gunawan,imam, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Irawan, Koko. 2010. *Potensi Objek Wisata Air Terjun Serdang Sebagai Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Labuhan Batu Utara*. Kertas Karya. Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.

Kusumaningrum, Dian. 2009. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada.

Kusmayadi, 2004. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta PT. Gramedia Pustaka.

Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi.1. 2002. *Manajemen Front office*

Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi. 2000. *Manajemen Front office hotel*.

Bekasi: Kesaint Blanc.

Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Mertayasa, Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.

Rahman, 2005. *Ilmu perhotelan & Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sinaga, Supriono. 2010. *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatra Utara.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*.

Sutopo, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surakarta: UNS

Sheraton Bali Kuta Resort