

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *ROOM SERVICE* PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
DI HOTEL STHALA A TRIBUTE PORTFOLIO UBUD BALI**



Oleh :  
I Gusti Ngurah Alit Suwardewa  
NIM.2015823309

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
*ROOM SERVICE* PADA *FOOD AND BEVERAGE*  
*DEPARTMENT* DI HOTEL *STHALA A TRIBUTE*  
PORTFOLIO UBUD BALI**



Oleh :

I Gusti Ngurah Alit Suwardewa  
NIM.2015823309

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

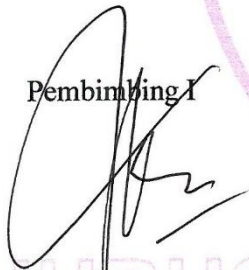
**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
ROOM SERVICE PADA FOOD AND BEVERAGE  
DEPARTMENT DI HOTEL STHALA A TRIBUTE  
PORTFOLIO UBUD BALI**

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

Oleh  
**I Gusti Ngurah Alit Suwardewa**  
NIM 2015823294

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**I Gst. Ag. Mas Krisna Komala Sari, S, Si., M, Si.**  
NIP.198809282014042001

Pembimbing II



**Gst. Ay. Putri Pramita, S. Pd., M. Pd**  
NIP.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Dinawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

**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

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Gusti Ngurah Alit SuwarDewa  
NIM : 2015823309  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM  
SERVICE PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DI  
HOTEL STHALA A TRIBUTE PORTFOLIO UBUD BALI**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 10 April 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gusti Ngurah Alit  
SuwarDewa  
NIM : 2015823309  
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 **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Room Service Pada Food and Beverage Department di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penerapan standar operasional prosedur *room service* pada *food & Beverage departement* di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali.

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

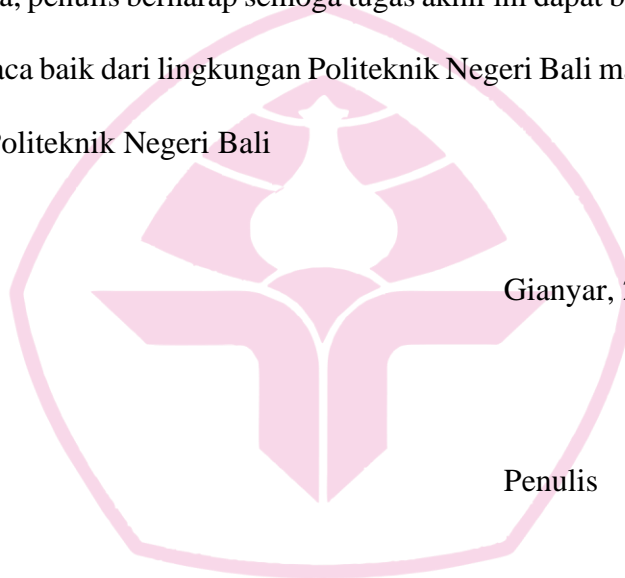
1. Bapak I Nyoman Abdi, E, M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
3. Bapak Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
4. Ibu Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt. Par. , M.Par. Selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S. Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
6. Ibu I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S, Si, M, Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Gusti Ayu Putri Pramita, S. Pd., M. Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I Made Lasta Arimbawa, S.Tr. Par selaku General Manager di Hotel Sthala a Tribute Portfolio, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Sthala a Tribute Portfolio untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini
9. Bapak I Kadek Twentu Agustina selaku HR Manager di Hotel Sthala a Tribute Portfolio, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Sthala a Tribute Portfolio untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh staf di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali yang memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini
11. Bapak I Gusti Ngurah Oka dan Ibu Jero Ketut Warsiki selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Teman – teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan

Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusiabiaya yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali



Gianyar, 2 April 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

### Isi

#### halaman

**TUGAS AKHIR ..... i**

**HALAMAN PENGESAHAN ..... ii**

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... iii**

**KATA PENGANTAR ..... iv**

**DAFTAR ISI ..... vii**

**DAFTAR GAMBAR ..... ix**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xi**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 4

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan ..... 4

1. Tujuan Penulisan ..... 4

2. Kegunaan Penulisan ..... 5

D. Metode Penulisan ..... 5

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data ..... 5

2. Metode dan Teknik Analisis ..... 6

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis ..... 7

**BAB II LANDASAN TEORI ..... 8**

A. Pengertian Hotel ..... 8

B. Pengertian Food and Beverage Department ..... 10

C. Pengertian Restaurant ..... 10

D. Pengertian Room Service ..... 13

E. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) ..... 13

F. Pengertian Penerapan ..... 14

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ..... 16**

A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan ..... 16

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan Hotel ..... 18

C. Struktur Organisasi Perusahaan ..... 26



**BAB IV PEMBAHASAN..... 32**

- A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Service Hotel Sthala, a Tribute Portfolio Ubud Bali ..... 32
- B. Hambatan hambatan dan Solusi ..... 35

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 49**

- A. Simpulan ..... 49
- B. Saran..... 50

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 3.1 Sthala, A Tribute Portfolio Hotel Ubud by Marriot Bali....</i>	<i>16</i>
<i>Gambar 3.2 Deluxe Room.....</i>	<i>19</i>
<i>Gambar 3.3 Deluxe Pool View Room .....</i>	<i>20</i>
<i>Gambar 3. 4 Deluxe River View Room.....</i>	<i>21</i>
<i>Gambar 3.5 Jungle Suite.....</i>	<i>21</i>
<i>Gambar 3.6 Sungai Restaurant.....</i>	<i>22</i>
<i>Gambar 3.7 Beji Restaurant .....</i>	<i>23</i>
<i>Gambar 3.8 Panorama Pool Bar.....</i>	<i>23</i>
<i>Gambar 3.9 Naga Rooftop Bar and Lounge .....</i>	<i>24</i>
<i>Gambar 3.10 Tahara SPA.....</i>	<i>25</i>
<i>Gambar 3.11 Meeting Room.....</i>	<i>25</i>
<i>Gambar 3.12 Abing Terrace .....</i>	<i>26</i>
<i>Gambar 3.13 Wos Riverside Deck .....</i>	<i>26</i>
<i>Gambar 3.14 Struktur Organisasi Hotel Sthala, A Tribute Portfolio.....</i>	<i>27</i>
<i>Gambar 3.15 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....</i>	<i>27</i>

JURUSAN PARIWISATA  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto selesai membawa *room service*

Lampiran 2 : Foto mempolish *cutlery*

Lampiran 3 : Foto *clear up room service*

Lampiran 4 : Foto bersama peserta *master chef*

Lampiran 5 : Foto perpisahan training



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pulau Bali memiliki banyak keunikan dan keindahan menjadikan Bali terkenal sebagai daerah wisata, Pulau Bali menjadi tujuan pariwisata bagi wisatawan seluruh dunia, Pariwisata di Bali sangat berkaitan dengan akomodasi seperti Hotel dan Restoran yang dapat mendukung kenyamanan wisatawan (Shantika, 2018:177). Selain akomodasi yang mendukung juga diperlukannya Sumber Daya Manusia yang terampil dalam menjalankan aspek akomodasi penunjang pariwisata Bali. Dengan demikian banyak fasilitas akomodasi salah satunya hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat berpengaruh terhadap devisa negara. Keberadaan industri perhotelan menjadi daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan, hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan. Banyak pilihan hotel yang tersebar di berbagai lokasi dengan kelas hotel, mulai dari kelas hotel Melati, hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima (Lukitasari, 2019:166). Selain menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman bagi wisatawan hotel juga memiliki fasilitas lain yang mendukung, seperti *restaurant, pool, gym, spa, wi-fi internet* gratis dan fasilitas lainnya. Salah satu fasilitas di hotel yaitu restoran, restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial serta memberikan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Restoran merupakan bagian dari

*food and beverage department* yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman secara komersial. *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food Production* (Suardana, 2021:15). *Food and Beverage Service* merupakan karyawan restoran yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman, *Food and Beverage Service* memiliki beberapa *section* seperti *room service*, *banquet* dan bar. Seperti yang ada di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio.

Hotel Sthala, a Tribute Portfolio merupakan salah satu hotel yang menyediakan *room service*. Hotel Sthala, a Tribute Portfolio adalah sebuah hotel bintang lima yang terletak di Ubud, Bali, Indonesia, yang menawarkan pengalaman menginap yang unik dan autentik. Hotel Sthala, a Tribute Portfolio memiliki lokasi yang strategis di tepi Sungai Wos, sehingga tamu dapat menikmati pemandangan alam yang indah. Hotel ini menawarkan berbagai macam fasilitas, seperti kolam renang *outdoor*, pusat kebugaran, restoran, bar, dan spa. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas *meeting* dan *event* yang lengkap.

*Room service* adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh hotel untuk memfasilitasi tamu yang ingin menikmati makanan atau minuman di kamar mereka. *Room service* merupakan salah satu layanan yang sangat penting dalam industri perhotelan (Derianto & Kristiutami, 2015:16). Dalam pelaksanaan *room service* terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) pada saat *room service* di

hotel mencakup prosedur yang harus diikuti oleh staf hotel mulai dari pemesanan makanan, pengantaran makanan ke kamar tamu, hingga proses pembayaran. Dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan, hotel dapat memastikan bahwa layanan *room service* yang diberikan kepada tamu terpenuhi dengan standar yang tinggi dan konsisten (Ayu, 2020:22).

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada saat *room service* di hotel Sthala, a Tribute Portfolio sering mengalami beberapa permasalahan. Permasalahan yang sering terjadi dalam penerapan SOP pada saat *room service* adalah keterlambatan dalam pengantaran makanan ke kamar tamu dan ketidaksesuaian antara pesanan tamu dengan makanan yang diterima. menjadi permasalahan yang sering terjadi pada pelaksanaan SOP pada saat *room service*. Permasalahan ini terjadi karena kurangnya koordinasi antara staf hotel dan kesalahan dalam pencatatan pesanan. Selain itu permasalahan yang terjadi dalam penanganan pesanan dan pembayaran menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi tamu.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis mengusulkan penelitian yang berjudul “Penerapan Standar operasional Prosedur (SOP) *Room Service* pada *Food and Beverage Department* di Hotel Sthala a Tribute Portfolio”. Untuk memastikan bahwa SOP yang telah ditetapkan dijalankan dengan baik oleh seluruh staf hotel yang terlibat dalam proses *room service*. Dan membantu mengevaluasi dan memperbaiki pelaksanaan SOP pada saat *room service* agar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi, sehingga hotel dapat mempertahankan loyalitas tamu dan meningkatkan reputasi hotel di industri perhotelan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service* pada Food And Beverage *Departement* di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali?
2. Apa saja hambatan serta solusi pada saat penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service* pada Food and Beverage *Departement* di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali ?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

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

### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service* pada Food and Beverage *Departement* Di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali.
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan, serta solusi dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service* Pada Food And Beverage *Departement* Di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali

## 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan SOP *Room Service* di Hotel

### b. Bagi Hotel Sthala, a Tribute Portfolio

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak industri Sthala, a Tribute Portfolio khususnya *food and beverage service department* untuk menerapkan proses *room Service* untuk staff Hotel.

### c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai SOP *Room Service* di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio. Selain itu, tugas akhir ini juga dapat dipakai sebagai pembandingan antara pengetahuan yang diperoleh di kampus dengan di industri.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode penelitian merupakan langkah-langkah yang diambil peneliti untuk mengumpulkan sebuah data atau informasi untuk dianalisis secara ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu.



## 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan sebagai berikut :

### a. Observasi

Observasi yang dilakukan berupa sebuah penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan mengamati sekaligus mengambil data yang diperlukan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian seperti bagaimana proses pelaksanaan *room service*.

### b. Wawancara

Wawancara dapat diartikan dengan bertanya langsung kepada orang yang lebih dahulu memahami serta menguasai tentang *Food and Beverage Service*. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk menerima lebih banyak informasi atau data yang diperlukan untuk tugas akhir ini.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan analisis pada suatu penelitian yang dikerjakan dengan memeriksa seluruh data dan instrumen penelitian seperti catatan, dokumen, hasil tes, rekaman dan lainnya agar mudah dipahami sehingga memperoleh kesimpulan. Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan sebagai berikut :

### a. Metode Analisis Deskriptif

Metode ini digunakan untuk analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang telah berlaku untuk umum dan generalisasi.

b. Metode Analisis Kualitatif

Metode analisis kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menggambarkan, menjelaskan, menemukan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif.

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

Hasil analisis perlu disajikan agar pembaca dapat menikmati paparan hasil analisis. Misalnya, metode penyajian hasil analisis data informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan dari uraian mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service* Pada *Food and Beverage Departement* di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut.

#### 1. Penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service* pada *Food And Beverage Departement* di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali

Adapun penerapan SOP adalah sebagai berikut: tahap persiapan diri (fisik dan psikis) persiapan memperhatikan kelengkapan uniform, kebersihan dan kerapian, siap secara *knowledge* dan mental, serta persiapan operasional sebelum penanganan dimulai. Kemudian tahap pelaksanaan (*room service* berlangsung). Dalam tahap pelaksanaan *room service* memulai dari menerima pesanan dari tamu atau *order taker*, menyebarkan *captain order* ke *waiter/waitress*, *prepare tray*, *trolley*, *cutleries and condiment*, *double check captain and bill*, memasuki kamar, menghidangkan makanan, *payment bill*, meninggalkan kamar. Tahap yang terakhir tahap penutupan, di tahap ini pramusaji hanya menerima telepon sampai pukul 23.30 WITA (*last order*), setelah itu, pukul 24.00 WITA akan dilakukan *closing* untuk *room service*. Adapun kegiatan yang dilakukan pramusaji saat melakukan *closing*, seperti: Bersihkan semua area *room service*, mengembalikan *tray*, *trolley*, *condiment*, *cutlereis*, ke tempat yang telah ditetapkan, *closing bill*, masukan laporan dan

tidak lupa untuk mematikan computer dan lampu sebelum meninggalkan area kerja.

## **2. Hambatan serta solusi pada saat penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service* pada Food and Beverage *Departement* di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali ?**

Adapun hambatan yang penulis temui saat prepare maupun membantu senior staff dalam Penerapan Standar Oprasioanl Prosedur (SOP) Room Service Pada Food and Beverage di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali yaitu pertama, hambatan mengenai order taker. Solusi yang digunakan adalah pihak dari *order taker* dengan cara mengulangi pesanan hingga dua kali. Kedua, hambatan mengenai *Preparing trolley, tray, and condiment*, solusi yang digunakan pihak *waiter/waitress* meminjam peralatan seperti *trolley* dan *tray* outlet lain. ketiga, hambatan pada saat melakukan pembaruan *cash*, solusi yang digunakan adalah mempersiapkan uang *cash* untuk uang kembalian, diberikan saat tamu menggunakan pembayaran *cash*.

### **B. Saran**

Berdasarkan dari uraian dan kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan SOP dalam *Room Service* di Hotel Stahala a, Tribute Porfolio, maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut.

1. Sebaiknya pihak manajemen, melakukan penambahan beberapa peralatan seperti, *trolley, tray, cutleries* agar *waiter/waitres* memudahkan menjalankan operasional saat orderan yang menumpuk.

2. Untuk para leader, untuk lebih memperhatikan lift staff yang sering rusak, dengan cara melakukan *service* rutin oleh *enggenering* semisal seminggu sekali, agar meminimalisir terjadinya kerusakan pada *lift* dan tidak menghambat jalanya operasional.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Daftar Pustaka

- Ayu, I., Padma, P., Wahyuni, S., Putu, I., & Parma, G. 2020. Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *JMPP*, 3(1).
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. 2015. *Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung*. Ii(1), 1–7.
- Dhian Anggraini, F., & Pariwisata Indraprastha Yogyakarta, A. 2022. Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Hotel Eastparc Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3.
- Gede Wahyudi, I., Agung, A., Arun, A., & Arianty, S. 2023. Pelaksanaan SOP Room Service Pada Era New Normal di Sudamala Suites & Villa Sanur Implementation of Room Service SOP in The New Normal Era at Sudamala Suites & Villa Sanur. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02, 829–836. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3>
- Lukitasari, R. 2019. *Standar Operasional Prosedur Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali*. 1, 162–181.
- Osfred, G., & Siregar, Y. 2022. *Tinjauan Operasional Restoran Di Sheraton Hotel Lampung Restaurant Operational Overview At Sheraton Hotel Lampung*.
- Saputra, J. R., Ginting, R. I., & Lumban, N. Y. (2020). E-Decision Helper System Penerimaan Room Service Di Grand City Hall Hotel & Serviced Residences Medan Menggunakan Metode Preference Selection Index (PSI). *Jurnal CyberTech*, 3(8), 1398–1411. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/>
- Shantika, B., Agung, G., & Mahagganga, O. 2018. *Destinasi Pariwisata Dampak Perkembangan Pariwisata Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Di Pulau Nusa Lembongan* (Vol. 6).
- Suardana I Ketut, D. A. A. 2021. *Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta*. 4, 1–19.
- Winata, E., Dosen, M. M., Studi, P., Sekolah, M., Ilmu, T., & Sukma, M. (2017). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Grand Serela Hotel & Convention Medan*.