

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER**  
**DI HOTEL PADMA RESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Bagus Wahyu Dyatmika**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER**  
**DI HOTEL PADMA RESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Bagus Wahyu Dyatmika**  
**NIM. 2115823212**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**KAMPUS GIANYAR**  
**2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI HOTEL PADMA RESORT 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**

**I Gede Bagus Wahyu Dyatmika  
NIM. 2115823212**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI HOTEL PADMA RESORT UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

Pembimbing I,



**Dr. Dra.Ni G. N. Suci Murni, M.Par**  
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II,



**Putu Widya Darmayanti, S.Par.,M.Par**  
NIP.

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.**  
NIP. 199011112022032009

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI HOTEL PADMA RESORT UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. Dra. Ni G. N. Suci Murni, M.Par**  
NIP. 196405251990032001



**Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par**  
NIP.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

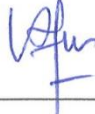




**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008122004


## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI HOTEL PADMA RESORT UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par NIP. 196405251990032001	
<b>Anggota</b>	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par NIP. 199402172022032006	
<b>Anggota</b>	Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE., M.Pd NIP.	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

  
**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gede Bagus Wahyu Dyatmika  
NIM : 2115823212  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul

### PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI HOTEL PADMA RESORT UBUD

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gede Bagus Wahyu Dyatmika  
NIM : 2115823212  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Padma Resort Ubud” ini tepat pada waktu yang ditentukan. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, serta menguraikan prosedur pelayanan *room service* oleh seorang *waiter* di Hotel Padma Resort Ubud.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih 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. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd. selaku Koordinator Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan



pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.

7. Dr.Dra.Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Putu Widya Darmayanti, S.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Gusti Ayu Chandra Dewi selaku *Human Resource Manager* Padma Resort Ubud yang telah memberikan arahan dan informasi mengenai data – data hotel yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Seluruh Staf Padma Resort Ubud yang telah memberikan arahan dan informasi mengenai data – data hotel yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Bapak I Wayan Balik dan Ibu Ni Ketut Rasmin, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali untuk menambah ilmu dan wawasan pembaca.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan .....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
B. <i>Food and Beverage Department</i> .....	9
C. Pengertian Pramusaji ( <i>Waiter/Waitress</i> ) .....	11
D. Pengertian <i>Room Service</i> .....	12
E. Pengertian Pelayanan .....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>14</b>
A. Lokasi dan Sejarah Padma Resort Ubud .....	14
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Padma Resort Ubud .....	16
C. Struktur Organisasi Padma Resort Ubud .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
A. Pelayanan <i>Room Service</i> oleh <i>Waiter</i> di Hotel Padma Resort Ubud .....	29
B. Kendala yang dihadapi oleh <i>waiter</i> dalam pelayanan <i>room service</i> di Hotel Padma Resort Ubud.....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar .....	17
Tabel 3. 2 <i>Restaurant and Bar</i> Padma Resort Ubud.....	18
Tabel 3. 3 Kapasitas <i>Ballroom</i> berdasarkan <i>Lay Out</i> .....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Ubud .....	14
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Padma Resort Ubud .....	24
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi F & B Service Padma Resort Ubud .....	25
Gambar 4. 1 <i>Napkin pocket</i> .....	31
Gambar 4. 2 Persiapan <i>cutleries</i> untuk operasional <i>room service</i> .....	32
Gambar 4. 3 Persiapan <i>trolley</i> dan <i>hot box</i> .....	33
Gambar 4. 4 Menyiapkan <i>food cover</i> .....	34
Gambar 4. 5 Menyiapkan <i>tray room service</i> .....	34
Gambar 4. 6 Menyiapkan mesin <i>EDC</i> .....	35
Gambar 4. 7 <i>Bill room service</i> .....	37
Gambar 4. 8 Penataan makanan dan minuman pada <i>trolley room service</i> .....	39
Gambar 4. 9 Penataan makanan di dalam <i>hot box</i> .....	39
Gambar 4. 10 Mengantar pesanan <i>room service</i> .....	40
Gambar 4. 11 Melakukan <i>closing bill</i> pada sistem <i>infrasy</i> .....	44
Gambar 4. 12 <i>Inventory mini bar</i> .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia pariwisata merupakan salah satu bisnis yang sangat menjanjikan saat ini. Seiring dengan mudahnya mengakses informasi melalui internet menyebabkan perkembangan pariwisata menjadi sangat pesat. Pasalnya banyak keragaman budaya yang dapat dijadikan sebagai daya tarik dari suatu daerah, tidak hanya budaya, tetapi juga keindahan alam dan keramahtamahan (*hospitality*). Salah satu daerah yang sangat terkenal dengan keragaman seni budaya, alamnya serta keramahtamahnya adalah Pulau Bali. Pariwisata menjadi paru-paru kehidupan ekonomi di Bali, hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat di Bali yang sumber penghasilannya adalah dengan bekerja di dunia pariwisata.

Perkembangan pariwisata di Bali menyebabkan banyak para pebisnis dan wirausahawan yang melakukan investasi untuk membangun usaha di bidang pariwisata. Usaha tersebut dapat berupa jasa penginapan, produk seperti *souvenir*, dan makanan khas Bali. Salah satu usaha yang paling berkembang adalah usaha jasa penginapan. Usaha ini dapat berupa sebuah hotel, homestay, bungalow, villa dan penginapan sejenis. Hotel menjadi salah satu usaha yang banyak berjamuran dan berkembang pesat di Bali. Hal ini disebabkan oleh banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali, dan pelayanan hotel menjadi kebutuhan pokok bagi wisatawan untuk menginap.

Dalam sebuah hotel umumnya mempunyai beberapa departemen untuk menunjang kelancaran operasional dalam hotel tersebut. Salah satu

departemen yang memiliki peranan penting terhadap kelancaran operasional sebuah hotel adalah *Food and Beverage Department*, yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman. Penjualan makanan dan minuman dari *Food and Beverage Department* menjadi salah satu sumber penghasilan terbesar bagi sebuah hotel setelah penjualan kamar. Pada *Food and Beverage Department* memiliki dua *sub-department* yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

*Food and Beverage Service* berperan sebagai bagian depan yang berhadapan langsung dengan tamu. Mulai dari pelayanan restoran, pelayanan prasmanan pada sebuah acara konversi dan juga pelayanan makanan minuman melalui *room service*. *Room service* adalah salah satu pelayanan yang ditawarkan oleh *Food and Beverage Service*. Pelayanan *room service* merupakan sistem pelayanan makanan dan minuman yang dihantarkan ke kamar tamu. Pelayanan ini disediakan bagi tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman secara lebih privat, diperuntukkan bagi tamu yang tidak suka dengan keramaian suasana restoran, dan juga untuk pelayanan *supper*, apabila malam hari tamu merasa lapar, sedangkan keadaan restoran sudah tutup, maka tamu dapat memesan makanan melalui pelayanan *room service*. Karena beberapa faktor tersebut, pelayanan *room service* menjadi salah satu hal penting dalam sebuah hotel.

Pada umumnya pelayanan *room service* cenderung ramai pada waktu malam hari ketika mulai memasuki tengah malam. Jumlah harga makanan dan minuman yang dihitung termasuk biaya pengiriman ke kamar menjadi



lebih mahal, namun pelayanan *room service* tetap sangat diminati oleh para tamu. Mengingat banyaknya tamu yang melakukan pemesanan makanan dan minuman di *room service*, maka kualitas dan pelayanan di *room service* tentunya harus diperhatikan dengan baik demi kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penulisan terhadap pelayanan *room service* di Hotel Padma Resort Ubud

Pelayanan *room service* di hotel Padma Resort Ubud tentu memiliki standar pelayanannya sendiri. Dalam hal ini penulis bertujuan untuk menjabarkan bagaimana proses pelayanan *room service* di hotel Padma Resort Ubud serta mengetahui kendala – kendala apa saja yang akan dihadapi oleh seorang *waiter* dalam melaksanakan kegiatan pelayanan *room service* di hotel Padma Resort Ubud.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pelayanan *room service* oleh *waiter* di Hotel Padma Resort Ubud?
2. Apa saja kendala dalam pelayanan *room service* oleh *waiter* di Hotel Padma Resort Ubud?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Prosedur Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Padma Resort Ubud adalah sebagai berikut :

#### 1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pelayanan *room service* oleh *waiter* di Hotel Padma Resort Ubud.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *room service* oleh *waiter* di Hotel Padma Resort Ubud.

#### 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi DIII perhotelan.
  - 2) Mengetahui prosedur pelayanan *room service* yang baik dan benar
  - 3) Menambah wawasan mahasiswa di bidang perhotelan khususnya di bagian *Food and Beverage Service*
  - 4) Untuk dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penulisan tugas akhir sejenisnya

- b. Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai pengembangan dan penyesuaian kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan industri
  - 2) Untuk mendapatkan informasi tentang tren dan situasi yang berkembang dalam industri pariwisata saat ini
- c. Perusahaan
  - 1) Meningkatkan eksistensi perusahaan di kalangan mahasiswa dan universitas dan di kalangan masyarakat.
  - 2) Menemukan calon tenaga kerja yang berkompeten dan berkualitas.

#### **D. Metode Penulisan**

##### **1. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan dua metode pengumpulan data, metode tersebut sebagai berikut :

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

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Dalam metode ini penulis akan melakukan pengumpulan data berdasarkan pengamatan yang disaksikan tentang pelayanan *room service* di Hotel Padma Resort Ubud.

b. Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data yang proses memperoleh datanya dengan melakukan tanya jawab antara pewawancara dengan responden/yang diwawancarai. Metode ini sering disebut dengan *interview*. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap *supervisor, captain waiter* dan staf di Hotel Padma Resort Ubud mengenai pelayanan *room service* di hotel tersebut.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Tugas akhir ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif yang data – datanya berupa kalimat yang mendeskripsikan tentang data – data yang diperoleh mengenai kegiatan *room service* berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis. Untuk menyajikan hasil penelitian agar tersaji dengan baik, penulis menggunakan metode kualitatif yang mendeskripsikan secara lengkap dan runtun mengenai pelayanan *room service* oleh *waiter* di Hotel Padma Resort Ubud.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Prosedur Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Padma Resort Ubud, Pengertian Hotel dan *Food and Beverage Department*.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis tentang operasional kegiatan *Room Service* dari persiapan sampai peutup dan menjelaskan kendala serta solusi yang dialami selama kegiatan tersebut.

5. Bab V Penutup

Bab ini berisikan uraian singkat mengenai semua penjabaran pada bab sebelumnya (kesimpulan) dan saran yang diberikan oleh penulis untuk meningkatkan pelayanan *room service* di perusahaan/hotel.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV mengenai Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Padma Resort Ubud, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan merupakan tahapan awal yang dilakukan seorang *waiter* sebelum memulai pekerjaan. Tahap persiapan dimulai dari persiapan diri dan juga persiapan alat yang akan digunakan pada saat operasional berlangsung. Persiapan diri meliputi kebersihan diri (*personal hygiene*) yang berupa kebersihan diri seorang *waiter* dari ujung rambut hingga ujung kaki, kemudian *grooming* yang menekankan pada kebersihan *uniform* yang digunakan oleh *waiter* serta cara berpenampilan seorang *waiter* dan terakhir termasuk juga absensi sebelum memulai pekerjaan. Persiapan peralatan meliputi semua jenis peralatan yang akan digunakan oleh *waiter* dalam kegiatan operasional, mulai dari alat untuk membawa pesanan, alat penghidangan, alat transaksi, alat penerimaan pesanan hingga alat – alat pelengkap lainnya.

2. Tahap Pelaksanaan merupakan tahap operasional pelayanan *room service* berlangsung. Tahap pelaksanaan dimulai dari menerima pesanan, menyiapkan bill, menyiapkan *cutleries* dan *napkin*, mengambil dan menyiapkan pesanan pada *trolley*, penghantaran pesanan, menghidangkan pesanan di dalam kamar, pembayaran, menawarkan bantuan kembali, *farewell (magic words)* dan terakhir tahap *close bill* pada sistem yang menyatakan bahwa pembayaran telah dilakukan.

Kegiatan ini akan dilakukan berulang berdasarkan pesanan yang masuk. Dalam tahapan ini diharapkan agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar untuk memberikan kesan pelayanan yang memuaskan bagi tamu.

3. Tahap penutup (*closing*) merupakan tahapan terakhir yang dilakukan diakhir kegiatan operasional ketika akan pergantian *shift* dengan *night shift*. Tahap *closing* dimulai dengan membersihkan semua peralatan yang digunakan pada waktu operasional dan memastikan semua alat dalam kondisi yang siap digunakan kembali, melakukan *refill cutleries*, membersihkan area *room service*, melakukan *closing inventory mini bar*, melakukan *hand over* dengan *night shift* serta mengirim laporan kegiatan operasional pada hari itu.

4. Kendala yang dihadapi oleh *waiter* dalam pelayanan *room service* di hotel Padma Resort Ubud diantaranya, pesanan yang terlambat dikirimkan ke kamar tamu, karena *limit person incharge* yang ada dan karena orderan yang banyak. Pesanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu, yang mana ini terjadi karena perbedaan *experience* tamu itu sendiri dan terdapat pesanan yang belum sesuai dengan standar. Komunikasi yang kurang efektif yang menyebabkan pelayanan kurang optimal, serta kendala pembayaran menggunakan mesin yang bisa saja bermasalah akibat dari mesin itu sendiri atau gangguan koneksi.

## **B. Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan agar pelayanan *room service* di hotel Padma Resort Ubud lebih baik lagi adalah lebih meningkatkan efisiensi waktu dalam bekerja, dan meningkatkan kemampuan tenaga kerja tentang *product*

*knowledge* agar tidak terjadi keterlambatan pengantaran pesanan tamu. Berdasarkan pengamatan penulis, beberapa *section* perlu diberikan pelatihan tentang standar menu dan pelayanan yang seharusnya diberikan kepada tamu. Pelatihan ini bertujuan untuk dapat meningkatkan kemampuan tenaga kerja agar lebih menguasai tentang produk yang dimiliki. Pelatihan ini juga sekiranya dapat diberikan kepada seluruh tenaga kerja termasuk *trainee*. Apabila hal ini dapat tercapai maka operasional *room service* akan menjadi salah satu pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi tamu selama menginap di Hotel Padma Resort Ubud.

Saran kedua yaitu tentang memaksimalkan komunikasi antara *operator* dan *team room service*, dengan difasilitasi sebuah *group whatsapp*. *Team operator* dengan *room service* hanya berkomunikasi dengan telepon dan *walkie talkie*, maka dari itu, pembuatan *group whatsapp* yang mengikutsertakan *trainee* sangat dibutuhkan agar semua anggota *team* mengetahui informasi yang berkaitan dengan pelayanan *room service*. Selain itu, perlu ditekankan tentang *double check* terhadap suatu informasi untuk menghindari kesalahan penerimaan dan penyampaian informasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti IAKW, S. M. (2021). PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA. 352554-pengantar-hotel-dan-restoran-def1d798, 94.
- Dwi Insani Y, S. R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, (2020), 2(1)., 15.
- Ekawati. (2023). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SERVICE DI HARRIS HOTEL & CONVENTION BEKASI. *Jurnal Pesona Hospitality Volume 16No.1 –Mei 2023*, 3.
- Farrah, R. E. (2023). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM . *Jurnal Pesona Hospitality Volume 16 No.1 – Mei 2023*, 3.
- Kristiutami Y, R. V. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 65.
- Laia O, H. O. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, (2022), 70-76, 1(1), 74.
- Noviastuti N, D. A. (2020). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU . *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) – Vol.3 No.1 Februari 2020 – ISSN (Online) 2597-5323*, 34.
- Noviastuti N, D. A. (2020). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 31,32.
- Tunjungsari, K. (2021). PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI PADA PESISI RESTORAN DI THE ALANTARA SANUR. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 145.
- Wijanarko S, W. A. (2022). Efektivitas Food Product Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu di Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 139.
- [www.padmaresortbud.com](http://www.padmaresortbud.com)