

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *IN ROOM DINING* OLEH *RUNNER* PADA
FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
DI COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Komang Agung Kerta Bhuana

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANA *IN ROOM DINING* OLEH *RUNNER* PADA
FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
DI COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dewa Komang Agung Kerta Bhuana
NIM.2115823306**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *IN ROOM DINING* OLEH *RUNNER* PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT* DI COMO UMA CANGGU

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dewa Komang Agung Kerta Bhuana
NIM 2115823306**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *IN ROOM DINING* OLEH *RUNNER* PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMEN* DI *COMO UMA CANGGU*

Tugas Akhir ini telah di setujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Tanggal 19 Juli 2024.

Pembimbing I,



Made Sudiarta, S.S.,M.Par
NIP. 196812062002121002

Pembimbing II,



Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom.
NIP. 198601062023212043

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali.



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *IN ROOM DINING* OLEH *RUNNER* PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT* DI *COMO UMA CANGGU*

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Tanggal 19 Juli 2024.

Pembimbing I,



Made Sudiarta, S.S.,M.Par
NIP. 196812062002121002

Pembimbing II,



Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom.
NIP. 198601062023212043

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali.


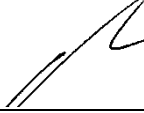



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

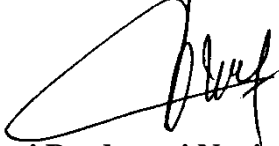
PELAYANAN *IN ROOM DINING* OLEH *RUNNER* PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT* DI *COMO UMA CANGGU*

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Tanggal 19 Juli 2024.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Sudiarta, S.S.,M.Par	
Anggota	Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.	
Anggota	I Gede Adi Utamayasa, S.Pd,M.Hum	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III 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 : Dewa Komang Agung Kerta Bhuana
Nim : 2115823306
Program Studi : D-III Perhotelan
Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH RUNNER PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMEN DI COMO UMA CANGGU

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.

Badung, July 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Dewa Komang Agung Kerta Bhuana
NIM : 2115823306
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

“Om Swastyastu”

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH RUNNER PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT DI COMO UMA CANGGU**” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Gianyar.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dalam penulisan Tugas Akhir ini, dapat penulis atasi dengan baik. Oleh karena itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa 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 Koordinator program studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Made Sudiarta, S.S., M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Puji Nugroho, selaku Human Resource Manager Como Uma Cunggu yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis dalam memperoleh informasi di Hotel Como Uma Cunggu untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Ida Bagus Putu Wiradharma Kusuma, selaku Restaurant Manager di Hotel Como Uma Cunggu yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis dalam memperoleh informasi di Hotel Como Uma Cunggu untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Staff Como Uma Cunggu yang memberikan masukan, dan informasi kepada penulis dalam menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini.

11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Dewa Putu Partha dan Desak Nyoman Ari Wahyuni selaku orang tua di rumah yang selalu memberi kasih sayang, doa, nasehat dan membantu secara material dan memberikan dukungan secara moral serta motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
13. Semua teman-teman penulis di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat dukungan moral serta motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

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

“Om Shanti Shanti Shanti Om.”

Gianyar, Juni 2024

Penulis.

DAFTAR ISI

COVER SAMPUL LUAR.....	ii
COVER SAMPUL DALAM.....	iii
LEMBAR PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABLE.....	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Dan Manfaat Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Manfaat Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode Dan Penyajian Hasil.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Hotel dan Klasifikasi Hotel	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Pengertian Restoran Dan Jenis Restoran.....	12
1. Pengertian <i>Restoran</i>	12
2. Jenis <i>Restoran</i>	12
C. Pengertian <i>Food And Beverage Department</i>	13
1. Pengertian <i>Food And Beverage Department</i>	13
2. Jenis-Jenis Pelayanan <i>Food And Beverage Department</i>	14
D. Teori <i>In Room Dining</i>	16

1. Penertian <i>In Room Dining</i>	16
2. Jenis Pelayanan <i>In Room Dining</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Lokasi Dan Sejarah Como Uma Cunggu	18
B. Bidang Usaha Como Uma Cunggu.....	21
C. Struktur Organisasi Como Uma Cunggu.....	33
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Pelayanan <i>In Room Dining</i> Oleh <i>Runner</i> Pada <i>Food And Beverage Department</i> Di Como Uma Cunggu.....	40
1. Tahap Persiapan.....	42
2. Tahap Pelaksanaan.....	45
3. Tahap Penutup.....	47
B. Hambatan-Hambatan Pelayanan <i>In Room Dining</i>	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Como Uma Canggu.....	19
Gambar 2.2 <i>One Bedroom Lagoon Pool Residences</i>	25
Gambar 2.3 <i>Two Bedroom Residences</i>	25
Gambar 2.4 <i>Two Bedroom Residences</i>	26
Gambar 2.5 <i>Two Bedroom Lagoon Pool Residences</i>	27
Gambar 2.6 <i>Uma Pool Residences</i>	27
Gambar 2.7 <i>Como Penthouse</i>	28
Gambar 2.8 <i>Como Beach Club Restaurant Tampak Depan</i>	30
Gambar 2.9 <i>Como Beach Club Bar</i>	30
Gambar 2.10 <i>Como Shambala Retreat</i>	31
Gambar 2.11 <i>Play By Como</i>	32
Gambar 2.12 <i>Como Shop</i>	33
Gambar 2.13 Struktur Organisasi Como Uma Canggu.....	34
Gambar 2.14 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Departement</i>	34

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Tipe,Luas Dan Jumlah Kamar.....	21
Table 3.2 <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	23



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persiapan Alat Tulis, Untuk Mencatat Pesanan Tamu

Lampiran 2. *Cutleries, Napkin, Trolley Dan Food Tag*

Lampiran 3. *Tray* Untuk Manaruh Pesanan Tamu

Lampiran 4. *Guest Bill*

Lampiran 5. *Clear Up* Di Dalam Dan Di Luar Kamar

Lampiran 6. Membersihkan *Area In Room Dining*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling berkembang dan banyak dikembangkan di suatu negara. Selain banyak dikembangkan di suatu negara sektor ini juga banyak menguntungkan masyarakat sekitar karena mampu menciptakan lapangan pekerjaan baru yang dapat menyejahterakan penduduk negara tersebut. Oleh karena itu banyak negara menjaga daya tarik wisata dengan selalu menginovasi dan mempromosikan segala yang berhubungan dengan pariwisata agar dikenal oleh kalangan luas.

Setiap wilayah memiliki keragaman dan keunikan tersendiri seperti keindahan alam, sosial, seni, dan budaya yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ketempat tersebut, sehingga layak disebut sebagai daya tarik wisata. Indonesia merupakan salah satu negara yang terletak di tempat yang strategis karena bertempat di antara dua benua dan dua samudera sehingga banyak wisatawan dengan mudah berkunjung.

Indonesia terdiri dari banyak pulau yang memiliki banyak ragam bahasa, budaya, dan agama. Salah satu pulau di Indonesia yang memiliki keindahan alam, kebudayaan, dan memiliki banyak kesenian yang sangat khas yang dapat mengangkat potensi ekonomi serta kesejahteraan masyarakatnya, khususnya industri pariwisata yaitu pulau Bali.

Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena Bali memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tak hanya mengunjungi pulau dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan meeting maupun berbisnis. Karena potensi wisatawan yang meningkat, fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan penginapan untuk umum. Selain menyediakan penginapan, suatu hotel juga menyediakan fasilitas tambahan lainnya seperti: pelayanan makanan dan minuman, transportasi, *laundry*, pusat kesehatan, hingga spa. Di Bali hotel yang dibuka memiliki jenis yang beragam mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5 yang cenderung mewah dan bertaraf internasional. Banyaknya hotel yang telah dibuka di Bali membuat setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang menginap.

Hotel Como Uma Canggu adalah salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di area Canggu yang terkenal dengan hiburan malam. Terletak di dekat pantai dengan pemandangan laut yang indah tepatnya di Jalan Pantai Batu Mejan, Canggu, Kecamatan Kuta Selatan dan dapat ditempuh sekitar 60 menit dari Bandara I Gusti Ngurah Rai. Hotel Como Uma Canggu memiliki desain bangunan yang bernuansa Asia dan Italia, dimana desain interior dan aksesorisnya didominasi oleh warna-warna earth seperti putih, coklat dan nude

yang mana warna-warna tersebut memberi kesan yang alamiah, bersih dan damai.

Hotel Como Uma Cangu memiliki fasilitas yang sangat mendukung bagi wisatawan yang ingin menginap baik itu dari segi akomodasi, *restaurant*, serta fasilitas penunjang lainnya. Pengelolaan hotel ini dilakukan oleh seorang *General Manager* dan pimpinan-pimpinan dari masing-masing *departement* yang ada yang ada didalam hotel.

Food and Beverage Department merupakan salah satunya *departement* yang sangat penting di sebuah hotel karena bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang tinggal di hotel maupun tamu yang hanya berkunjung di *outlet Food and Beverage Department* yang ada di Como Beach Club Restaurant *Food and Beverage Department*. Como Beach Club Restaurant dibagi menjadi dua bagian, yaitu, *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, *Food and Beverage Service* bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman baik di restoran maupun di kamar tamu.

Como Beach Club Restaurant merupakan bagian dari *restaurant* yang ada di Hotel Como Uma Cangu. *Restaurant* ini merupakan *restaurant casual* dengan suasana *beach club* dan melayani *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Como Beach Club Restaurant memiliki berbagai pilihan area tempat duduk, yaitu, *indoor area* (non smoking area), *outdoor area* (smoking area), dan *blue sofa* dengan pemandangan pantai dan *sunset* yang indah. Como Beach Club Restaurant menyediakan *menu a`la carte* dan *set menu* saat *dinner*. Hidangan yang disajikan adalah hidangan khas Indonesia dan klasik *continental*. Untuk *menu* minuman, Como Beach Club Restaurant menyajikan *Internasional cocktail* dan *mocktail*.

Runner in room dining merupakan salah satu layanan dari *Food and Beverage Service* yang pada dasarnya secara langsung menunjang serta melaksanakan segenap fungsi *Food and Beverage Department* mulai dari menerima pesanan tamu, mempersiapkan pesanan tamu, hingga mengangkat serta membersihkan sisa makanan dan piring kotor tamu yang berada di dalam kamar. Hotel Como Uma Cangu memiliki pelayanan *in room dining* selama 24 jam melayani pemesanan, serta pengiriman dan melayani ke kamar tamu serta tempat lain di kawasan hotel kecuali *bar* dan di dalam *restaurant*. Pemesanan makanan dan minuman dari tamu dibantu oleh operator langsung dari dalam Como Beach Club Restaurant untuk *taking order*. Pelayanan pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu umumnya diminati oleh tamu yang malas untuk keluar kamar, tamu *honeymoon*, tamu *anniversary*, dan tamu yang sibuk dengan pekerjaannya.

Seorang runner in room dining secara umum memiliki dua cara melayani tamu saat membawakan pesanan tamu yaitu dengan *runner* menggunakan *tray* dan *Runner* menggunakan *trolley*. Penggunaan alat penunjang pelayanan ini adalah untuk mempermudah *runner* mengantarkan pesanan makanan dan minuman tamu serta memberikan rasa nyaman saat tamu akan menikmati pesanan makanan dan minuman yang dipesannya. Perbedaan *runner* menggunakan *tray* dan *trolley* yaitu ketika *runner* menggunakan *tray* sebagai alat penunjang pelayanan kepada tamu, artinya pesanan yang dipesan tamu tidak melebihi dari empat atau lima pesanan makanan dan *runner* masih mampu untuk membawa pesanan tamu dengan menggunakan *tray* untuk melayani pesannya. Jika *runner* menggunakan *trolley* artinya pesanan tamu melebihi dari lima

pesanan dan mengharuskan *runner* menggunakan *trolley* untuk mempermudah saat *runner* mengantarkan pesanan tamu hingga sampai di depan kamarnya. Sesampainya *runner* di depan kamar, tamu akan menerima pesannya dan tamu dapat menikmati semua hidangan makanan dan minuman yang dipesannya di atas meja yang sudah dipersiapkan oleh *runner*. Dikarenakan di sekitar area Hotel Como Uma Canggu akses jalan melintasnya *trolley* cukup luas. Maka selama ini jika tamu memesan hidangan untuk diantarkan ke kamarnya maka *runner* akan melayani dengan *tray*, akan tetapi jika pesanan tamu tidak melebihi dari lima dan jika kalau pesanan tamu melebihi dari lima maka *runner* tidak menutup kemungkinan akan menggunakan *trolley* akan tetapi waktu yang dibutuhkan oleh *runner* untuk ke kamar tamu memerlukan waktu yang cukup banyak dibandingkan dengan menggunakan *tray*. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik membahas tentang

“Pelayanan *In Room Dining* Oleh *Runner* Pada *Food and Beverage Department* Di Como Uma Canggu”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayananan *in room dining* dengan menggunakan *tray* oleh *runner* pada Como Beach Club Restaurant di Como Uma Canggu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta bagaimana solusi *runner* dalam melayani *in room dining* dengan menggunakan *tray* pada Como Beach Club restaurant di hotel Como Uma Canggu?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *in room dining* dengan menggunakan *tray* oleh *runner* pada Como Beach Club Restaurant di Hotel Como Uma Cangu.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi *runner* dalam melayani *in room dining* dengan menggunakan *tray* pada Como Beach Club Restaurant di Hotel Como Uma Cangu.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan Program Studi Diploma-III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food And Beverage Service*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran yang berhubungan dengan *Food and Beverage Service* dan sebagai sumber bacaan dalam menyusun tugas akhir bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi Mahasiswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung dan selalu

menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga mampu memberikan pengalaman yang terbaik.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung selama 6 bulan Praktik Kerja Lapangan yang di sertai dengan pencatatan-pencatatan bagaimana seorang *runner* melayani *in room dining* dengan menggunakan *tray* dan *trolley* dokumentasi berupa gambar.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya secara langsung dari *senior* atau *staff* mengenai proses pelayanan dalam melayani tamu. pada saat seorang *runner in room dining* dengan menggunakan *tray* pada Como Beach Club Restaurant, jam operasional pada Como Beach Club Restaurant, *set menu* yang tersedia Como Beach Club Restaurant, dan lainnya.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan tugas akhir melalui buku, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, mencari di internet hingga mencari di perpustakaan.

2. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan yaitu metode yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai Proses pelayanan seorang *runner* dalam melayani *in room dining* dengan *tray* pada Como Beach Club Restaurant di Como Uma Canggu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan bab–bab sebelumnya mengenai Pelayanan *In Room Dining* oleh *Runner* di Como Beach Club Restaurant dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari mulai tahap persiapan dengan mempersiapkan peralatan mulai dari persiapan diri yaitu personal *grooming* dari ujung kepala sampai ujung kaki, kebersihan diri dari tubuh ataupun jari-jari kuku, penggunaan *name tag*, rambut dipotong rapi tidak melebihi mata, kemudian lanjut dengan *prepare cutleries* yang akan digunakan seperti, *napkin, spoon, fork, cobstick, toothpick, tissue, food cover, food tag*. *Cutcleries* harus dalam keadaan bersih sebelum digunakan untuk menjamin makanan dalam keadaan bersih dan higienis saat disajikan.
2. Tahap pelaksanaan yaitu tahapan dimana Sebelum proses pelayanan dimulai dilakukan *breafing* terlebih dahulu. *Breafing* dipimpin oleh *Manager Restaurant* dimana pada saat *breafing* tersebut disampaikan lain mengenai *review* kerja pada hari sebelumnya, jumlah *occupancy* pada hari tersebut, *menu* yang tersedia dan menu spesial pada hari tersebut dan informasi produk terbatas di hari tersebut. Adapun tahap-tahapan dalam melayani pesanan di kamar contohnya seperti menerima pesanan dan menghantarkan pesanan ke kamar.

3. Tahap Akhir yaitu tahap penutup adalah tahapan yang dilakukan *runner* setelah mengantarkan pesanan tamu. Selanjutnya melakukan proses *clear up in room dining* dilakukan dengan cara *runner* menerima telephone dari kamar tamu. *Runner* akan menanyakan nomor kamar, selanjutnya *runner* akan menuju ke kamar tamu untuk proses *clear up*. *Runner* juga harus memastikan bahwa semua peralatan tidak ada yang tertinggal. Setelah dari membersihkan *clear up* dari kamar tamu, selanjutnya yaitu pembersihan area kerja dilakukan pada saat proses pelayanan sudah selesai. Area kerja yang dibersihkan yaitu area *in room dining* dan *restaurant*. Pembersihan area kerja dilakukan dengan cara membersihkan meja, rak dan lantai.
4. Hambatan yang dihadapi pada saat proses pelayanan *in room dining* sering terjadi *miscommunication* antara *runner* dan *hostest*. Hal tersebut kadang terjadi pada saat melakukan *input guest bill*. *Runner* yang menyerahkan *captain order* ke *hostest* seharusnya *hostest* langsung menyerahkan ke kasir untuk dimasukan ke sistem tetapi *hostest* terkadang tidak menyerahkan langsung ke bagian *cashier*. Sehingga apabila ada tamu yang *check out* lebih awal pesanan makanan *in room dining* tidak terbayarkan karena *bill* pesanan tamu tidak muncul di *system* dan menimbulkan kerugian bagi *restaurant*.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi *Management* Hotel Como Uma Cangu, yakni :

- a. Dalam upaya meningkatkan efektifitas guna mencapai standar pelayanan dan memperoleh keuntungan dari tamu, maka alangkah baiknya diadakan pengecekan rutin atas daya dukung di Como Beach Club Restaurant dalam pelaksanaan *in room dining* pada tamu, seperti buku *menu* yang dibuat lebih menarik dan bervariasi serta alat tulis yang bagus untuk mencatat pesanan tamu .
- b. Karyawan hotel sebagai aset utama perusahaan perlu mendapatkan perhatian yang sewajarnya, dalam hal kesejahteraan salah satu yang dirasakan cukup mendesak adalah pengadaan fasilitas ruang makan karyawan serta meningkatkan disiplin kerja karyawan.
- c. Melarang para karyawan pada waktu istirahat maupun pada waktu kerja untuk berkelompok – kelompok karena tidak efisien saat tamu banyak dan di lihat oleh tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Sulastiyono, Agus, (2017).Manajemen penyelenggaraan hotel." *Bandung: Alfabeta*

Lawson, F. R. (1995). *Hotels and resorts: planning, design and refurbishment*. Butterworth-Heinemann Ltd.

AHMA (American Hotel & Lodging Association), Fall 2005." *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 4.1 (2005): 85-93.

Atmodjo, Marsum W, (2005 :10) "Restoran dan segala Permasalahannya." *Yogyakarta: Andi* 1.1

Arief, Abdul Rahman, (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sihite, Richard, (2005:2), *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Surabaya: Penerbit SIC.

Komar, Richard. *Hotel management*. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2014.

Soekresno, I. N. R. "Pendit.(1996)." *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Agus (201:2)

Marsum, W. A, (2005). "Restaurant dan segala Permasalahannya." *Yogyakarta: CV Andi Offset*. CV. Andi Offset

Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan tata hidang*. Esensi.

Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*, Kuta Utara: Mapindo