

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

Anak Agung Istri Pradnya Pratiwi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Anak Agung Istri Pradnya Pratiwi
NIM. 2115823261**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS**

**Tugas Akhir Ini Diusulkan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Anak Agung Istri Pradnya Pratiwi
NIM 2115823261**

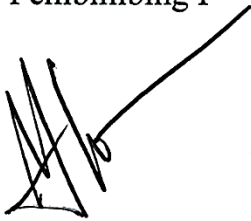
**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing
dan Koordinator Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I



Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP. 197004121998022001

Pembimbing II



A.A Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si.,M.Kom
NIP.

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 ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I



Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP. 197004121998022001

Pembimbing II



A.A Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si., M.Kom
NIP.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali







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

2011

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP. 197004121998022001	
Anggota	Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum NIP.	
Anggota	I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd NIP.	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anak Agung Istri Pradnya Pratiwi
NIM : 2115823261
Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI THE CASSOWARY RESTAURANT SANCTOO SUITES & VILLAS

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, 16 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Anak Agung Istri Pradnya Pratiwi
NIM : 2115823262
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan Room Service oleh Pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Room Service oleh Pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar - besarnya 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 memberikan 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 Koprodi D-III 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 dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi.
6. Anak Agung Gede Putra Arthajaya, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi.
7. Ni Kadek Arianti selaku *Human Resource Department* Sanctoo Suites & Villas.
8. I Putu Mardiasa selaku *Restaurant and Bar Manager* Sanctoo Suites & Villas, telah memberikan banyak informasi, bimbingan, pengalaman, dan arahnya.
9. I Wayan Juliawan selaku *Restaurant Captain* Sanctoo Suites & Villas, telah memberikan banyak informasi, bimbingan, pengalaman, dan arahnya.
10. Seluruh *staff* Sanctoo Suites & Villas yang telah memberikan banyak informasi, bimbingan, pengalaman, dan arahnya.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
12. Anak Agung Gede Purnayasa dan Anak Agung Raka Pasmini, kedua orang tua penulis, serta seluruh saudara yang telah memberikan motivasi dan semangat untuk penulis.
13. Kepada penulis sendiri, Anak Agung Istri Pradnya Pratiwi, yang telah berusaha dan tetap semangat dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Restaurant.....	9
C. Room Service.....	11
D. Pramusaji.....	11
E. Standar Operasional Prosedur.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Sanctoo Suites & Villas.....	17
C. Struktur Organisasi Sanctoo Suites & Villas.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Penyajian Hasil Observasi.....	32
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	46
BAB V PENUTUP.....	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	49

Daftar Pustaka
Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penjualan Kamar	18
Tabel 3. 2 Penjualan Makanan dan Minuman.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Sanctoo Suites & Villas	15
Gambar 3. 2 Sanctoo Suite Room	21
Gambar 3. 3 Suite Pool Access	22
Gambar 3. 4 Family Suite Room	22
Gambar 3. 5 Panaromic Suite Room.....	23
Gambar 3. 6 Residential Suite Room.....	23
Gambar 3. 7 One Bedroom Garden Pool Villa	24
Gambar 3. 8 One Bedroom Riverside Pool Villa.....	24
Gambar 3. 9 The Cassowary Restaurant	25
Gambar 3. 10 Wantilan By Sanctoo.....	26
Gambar 3. 11 Swimming Pool.....	26
Gambar 3. 12 The Sanctoo Spa & Wellness	27
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi Sanctoo Suites & Villas	29
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi F&B Service Departement	30
Gambar 4. 1 Persiapan diri Pramusaji.....	33
Gambar 4. 2 Persiapan Area Kerja.....	34
Gambar 4. 3 List Menu Breakfast	35
Gambar 4. 4 Captain Order	35
Gambar 4. 5 Alat Tulis.....	36
Gambar 4. 6 Tray/ Nampan.....	36
Gambar 4. 7 Dinner Napkin	37
Gambar 4. 8 Set Cutleries	37
Gambar 4. 9 Floating Tray	38
Gambar 4. 10 Centrepiece.....	39
Gambar 4. 11 Taking Order	39
Gambar 4. 12 Wrapping Makanan	41
Gambar 4. 13 Pemeriksaan Makanan dan Minuman	42
Gambar 4. 14 Melakukan Courtesy	42

Gambar 4. 15 Set Up Floating Breakfast	43
Gambar 4. 16 Melakukan Clear Up	45
Gambar 4. 17 Mengisi Formulir	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Floating Breakfast* dengan *tray* berbentuk Hati

Lampiran 2. *Captain Order Floating Breakfast*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sanctoo Suites & Villas merupakan salah satu hotel yang menyediakan akomodasi dengan suasana kedamaian dan dekat dengan alam yang berada di wilayah Singapadu, Sukawati, Gianyar. Sanctoo Suites & Villas pada saat pengoperasiannya didukung oleh beberapa *department* yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan pada saat tamu menginap. Beberapa *department* tersebut meliputi, *Front Office department*, *Housekeeping department*, *Sales & Marketing department*, *Spa department*, *Food and Beverage department*, *Engineering department*, dan *Security department*. Salah satu *department* yang memberikan penghasilan yang cukup besar di setiap bulannya adalah *Food and Beverage Departement*.

Food and Beverage Departement dibagi menjadi 2 yaitu, *Food and Beverage Product* yaitu section yang mengolah bahan makanan atau memproduksi makanan untuk para *tamu*. *Food and Beverage Product* terdapat beberapa *section* yaitu, *hot kitchen*, *gardemanger section*, *butcher section*, *pastry and bakery section*, dan *cold kitchen section* guna memperlancar jalannya operasional setiap harinya. *Food and Beverage Service* adalah bagian yang memberikan jasa pelayanan, penyajian makanan dan minuman meliputi *breakfast*, *lunch* dan *dinner* yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi

tamu serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Pada *Food and Beverage Service* dibagi menjadi beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yaitu, *Hostess* sebagai seseorang yang akan menyambut dan mengantarkan tamu ke meja yang telah disediakan, pramusaji atau *waiter/ss* sebagai seorang yang akan melayani pemesanan makanan, minuman dan memastikan kepuasan tamu atas pelayanan di *restaurant*. *Bartender/barista* sebagai seorang yang akan membuat, meracik, dan menyajikan minuman yang dipesan oleh tamu. *Runner* yang bertugas membantu pramusaji, *bartender/barista* untuk mengirim makanan dan minuman ke meja tamu dan bagian terakhir ada *room service*.

Room Service secara umum adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di kamar. *Room service* yaitu pelayanan makan dan minum di dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti motel atau apartement. *Room Service* adalah pelayanan yang diberikan hotel untuk memanjakan pengunjungnya. Selain hotel, beberapa akomodasi lainnya seperti villa atau resort juga menyediakan layanan yang memiliki sebutan lain yaitu *in room dining*. *Room Service* adalah salah satu fasilitas yang sering menjadi daya tarik utama dalam hotel, terutama bagi mereka yang menginginkan kenyamanan dan privasi saat menikmati hidangan.

Room service yang disediakan di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas meliputi *breakfast*, *lunch* dan *dinner* dan untuk *last order* pada pukul 22.30. *Room service* paling sering ada pada saat *breakfast*, hal ini dikarenakan beberapa kamar tamu yang menginap sudah termasuk dengan *free floating*

breakfast. Kamar tamu yang sudah termasuk *free floating breakfast* biasanya adalah tipe kamar villa. *Free floating breakfast* diberikan kepada tamu untuk menikmati sarapan pagi di *private swimming pool* yang telah disediakan di masing-masing villa. Hampir setiap hari tamu menggunakan jasa *room service* ke villa untuk *breakfast* yang akan di layani langsung oleh pramusaji. Makanan dan minuman yang diantar oleh pramusaji dapat disajikan dengan dua cara yaitu, ada yang disajikan langsung di kamar tamu, ada juga yang disajikan langsung di *private swimming pool* atau yang dikenal dengan *floating breakfast*, tamu dapat menikmati *breakfast* sembari berenang di *private swimming pool*. *Floating breakfast* adalah sarapan di *swimming pool* yang menu makanan dan minumannya disajikan diatas baki tahan air atau *floating tray*. Pada saat penyajiannya, *floating tray* akan di hias oleh pramusaji menggunakan vas bunga dan beberapa dekorasi lainnya untuk mempercantik penyajian *floating breakfast* tersebut. Penulis memilih judul “Pelayanan Room Service oleh Pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas”.

Berdasarkan referensi tugas akhir yang telah dibuat oleh Apriana (2023), yaitu “Pelayanan Room Service oleh Waiter di Prama Sanur Beach Bali” dan tugas akhir yang telah dibuat oleh Juniarta (2023), yaitu “Pelayanan In Room Dining oleh Waiter di The Westin Resort Nusa Dua Bali”. Dari kedua tugas akhir tersebut, penulis dapat menemukan beberapa perbandingan yaitu, pelayanan *room service* yang ada di Prama Sanur Beach Bali adalah tamu dapat memesan makanan dikamar melalui telepon, lalu makanan dan minuman akan diantar dan disajikan langsung didalam kamar. Kemudian pelayanan *room service* atau *in room dining* di The Westin Resort Nusa Dua adalah

pelayanan makanan dan minuman yang buka 24 jam, dan peralatan yang digunakan untuk mengantar makanan tamu adalah *guedon trolley*. Judul yang penulis ambil adalah berdasarkan kedua judul tersebut dan permasalahan yang penulis alami selama melakukan PKL di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas. Hal ini sangat menarik perhatian penulis untuk dikaji dalam bentuk tugas akhir.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas tentang “Pelayanan Room Service oleh Pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *room service* oleh pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas ?
2. Apa sajakah hambatan serta solusi pada saat pelayanan *room service* oleh pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *room service* oleh pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan serta cara mengatasi hambatan tersebut pada saat melakukan pelayanan *room service* oleh pramusaji di The Cassowary

Restaurant Sanctoo Suites & Villas

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui bagaimana cara pelayanan *Room Service* di Sanctoo Suites & Villas.
- 3) Menambah pengetahuan dan wawasan di dunia *F&B Service*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai bahan referensi untuk Jurusan Pariwisata dalam pembuatan tugas akhir khususnya dalam bidang *F&B Service*
- 2) Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang *F&B Service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *Room Service* di Sanctoo Suites & Villas.
- 2) Untuk dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menangani hambatan – hambatan *Room Service* di Sanctoo Suites & Villas.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir yaitu sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap pramusaji dan terlibat langsung dalam pelayanan *Room Service* di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas meliputi peralatan yang digunakan pada saat melakukan *room service* dan teknik pelayanan *room service*

b. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari literatur dan membaca buku-buku yang berkaitan dengan Food & Beverage Service.

c. Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan F&B Manager, supervisor, dan Pramusaji mengenai pelayanan *room service* di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villa antara lain:

- 1) Pelayanan *room service* dibuka untuk *breakfast, lunch, dinner* dan *last order* pada pukul 22.30
- 2) Khusus untuk *floating breakfast*, menu makanan dan minuman harus dikonfirmasi sehari sebelumnya kepada tamu.
- 3) Pramusaji akan mengambil makanan yang sudah disiapkan oleh *team kitchen* dan minuman yang disiapkan oleh *bartender*, kemudian menyocokkan makanan dan minuman yang *out* sesuai dengan *captain order* yang sudah ada.
- 4) Semua makanan dan minuman yang akan dikirim untuk *room service* kemudian di *wrap* dan disusun diatas *tray*.

- 5) Sebelum mengantar makanan dan minuman ke kamar, pramusaji harus menghubungi tamu untuk menginformasikan jika makanannya sudah siap dan minta tamu untuk membukakan pintu kamarnya.
- 6) Pramusaji akan menata makanan dan minuman di kamar tamu, khusus untuk *floating breakfast* , makanan dan minuman akan ditata langsung di swimming pool dengan menggunakan *floating tray* yang dihias dengan vas bunga dan beberapa hiasan lainnya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap data-data yang penulis dapatkan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik analisa informal yaitu dengan penjelasan-penjelasan atau uraian kata kata biasa

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang pelayanan *room service* oleh pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Room Service*

Pelayanan *room service* dapat dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi persiapan diri, persiapan area kerja, persiapan peralatan, dan melakukan *taking order*

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan pelayanan *room service floating breakfast*, pramusaji melakukan *wrapping* untuk makanan dan minuman, pemeriksaan makanan dan minuman, melakukan *courtesy* melalui telepon, mengantar pesanan ke kamar tamu, melakukan *set up* dengan membuka *plastic wrap* pada pesanan tamu, menata pesanan tamu diatas *floating tray*, menghias *floating tray* menggunakan *centrepice* yang sudah disiapkan sebelumnya dan meletakkan *floating tray* diatas *swimming pool*, kemudian *farewell*.

3. Tahap Akhir

Tahap akhir, pramusaji akan melakukan *clear up* ke setiap kamar yang melakukan kegiatan *room service*, kemudian mencatat peralatan yang ditemukan di *form record* yang sudah disediakan.

2. Kendala serta Solusi dalam Pelayanan *Room Service* :

1. Waktu pelaksanaan *room service floating breakfast* yang bersamaan. Solusi dari kendala tersebut adalah, pramusaji memastikan dan menginformasikan waktu yang masih tersedia dan dapat dipilih oleh tamu.
2. Tamu yang tidak membuka pintu pada saat pramusaji sampai di depan kamar tamu. Solusi dari hambatan tersebut adalah, pramusaji dapat membawa HT, sehingga dapat menghubungi team restaurant untuk menginformasikan kepada tamu kembali.
3. Pemesanan *floating breakfast* yang tidak sesuai dengan ketentuan atau *last minute*. Solusi dari hambatan tersebut adalah, *list menu room service floating breakfast* disiapkan juga di *front office*, sehingga tidak ada lagi *last minute* untuk *room service floating breakfast*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan, serta terlibat langsung dalam kegiatan Pelayanan Room Service di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas, penulis mempunyai beberapa saran bagi pihak hotel yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pada saat melakukan konfirmasi menu, pramusaji sudah mengetahui dan selalu memastikan waktu yang masih tersedia untuk melakukan kegiatan *room service*, sehingga tidak ada keterlambatan pengiriman pesanan tamu selama pelayanan *room service*.
2. Menyediakan peralatan yang lebih baik, sehingga pelayanan *room service* dapat berjalan lebih maksimal. Seperti HT dan *floating tray*.
3. Menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat kerja, sehingga produk yang

dihasilkan menjadi lebih baik dan dapat melakukan pekerjaan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajusta, A.A.G. & Addin, S. (2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT. Sumber Maniko Utama*
- Chair, M.I. & Pramudita, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). *Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. Jurnal Parwisata, 4(1), 10–21.*
- Ferdiana, W. (2022). *Peran in-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. Jurnal Ilmiah METADATA, 4(1), 369–379.*
- Lukitasari, R. (2019). *Standar Operasional Prosedur Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali. Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management, 1(1 Special Edition), 162–181.*
- Mantolas, C. M., Nugraha, Y. E., & Eky, F. S. (2022). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service Di Hotel Swiss Belcourt Kupang. Journal Tourism, 5(2), 86–94.*
- Mauli Dina Pembimbing, F., Sulistyani, A., & Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi, P. (2023). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Restaurant All Day Dinning Novotel Hotel Pekanbaru. 10, 1–14.*
- Oka, I.M.D. & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita
- Saputra, J.R., Ginting, R.I. & Gaol, N.Y.L. (2020). *E-Decision Helper System Penerimaan Room Service di Grand City Hall Hotel & Serviced Residences Medan Menggunakan Metode Preference Selection Index (PSI)*