

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER / WAITRESS
DI ALILA UBUD HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Lindia Kartika Sari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER / WAITRESS
DI ALILA UBUD HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Lindia Kartika Sari
NIM 2115823290**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/ WAITRESS DI ALILA UBUD HOTEL

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Lindia Kartika Sari
NIM 2115823290**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS DI ALILA UBUD HOTEL

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



Made Suardani, S.Pd.,M.Par
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



Putu Erna Surim Virnayanthi, SE.,M.Pd
NIP. 198208312009032010

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 WAITER/WAITRESS DI ALILA UBUD HOTEL

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



Made Suardani, S.Pd.,M.Par
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



Putu Erna Surim Virnayanthi, SE.,M.Pd
NIP. 198208312009032010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

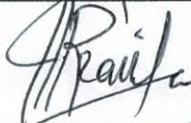


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS DI ALILA UBUD HOTEL

Tugas Akhir ini sudah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Study DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

	Nama Tim penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Suardani,S.Pd.,M.Par NIP. 197303122002122002	
Anggota	Gusti Ayu Putri Pramita,S.Pd.,M.Pd NIP.	
Anggota	I Gede Adi Utamayasa,S.Pd.,M.Hum NIP.	

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Lindia Kartika Sari
Nim : 2115823290
Program studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER / WAITRESS DI ALILA UBUD HOTEL

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 sebagai mesestinya.

Gianyar, 20 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Lindia Kartika Sari
NIM : 2115823290
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 Waiter/Waitress Di Alila Ubud Hotel* dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Pelayanan Room Service Oleh Waiter/Waitress* di Alila Ubud Hotel serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan 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 Viginiya, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali cabang Gianyar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti proses penyusunan tugas akhir.
6. Made Suardani, S.Pd., M.Par, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
7. Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE, M.Pd, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
8. Bapak I Putu Arya Adi Putra, selaku Human Resource Asst. Manager Alila Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data dan informasi untuk penyusunan tugas akhir ini.
9. Ibu Ni Wayan Yuni Lestari, selaku Food and Beverage Manager di Alila Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data dan informasi juga bimbingan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
10. Seluruh staff Alila Ubud yang memberikan bimbingan, masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Bapak I Wayan Sukaharta dan Ibu Ni Nyoman Wati Astuti, selaku orang tua penulis yang telah memebrikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Saudara serta kerabat yang telah membantu serta meberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di jurusan pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar 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 manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. 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, 20 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN GELAR AHLI MADYA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
B. Food and Beverage Service Departement.....	15
C. Waiter/Waiterss.....	16
D. Room Service.....	21
E. Pengertian Menu.....	24
F. Pengertian Pelayanan.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN	27
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Alila Ubud.....	30
C. Struktur Organisasi Alila Ubud.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Pelayanan room service oleh waiter/waitress di Alila Ubud Hotel.....	47
B. Kendala dan cara mengatasi dari pelayana <i>room service</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> Di Alila Ubud Hotel.....	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tipe Kamar	30
Tabel 2. 2 Restoran dan Bar.....	31
Tabel 2. 3 Venue	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Alila Ubud	27
Gambar 3. 2 <i>Superior Room</i>	32
Gambar 3. 3 <i>Deluxe Room</i>	34
Gambar 3. 4 <i>Valley Villa</i>	35
Gambar 3. 5 <i>Private Pool Villa</i>	36
Gambar 3. 6 <i>Terrace Tree Villas One Bedroom</i>	37
Gambar 3. 7 <i>Forest Edge Villa</i>	38
Gambar 3. 8 <i>Teracce tree Pool Villa Two Bedroom</i>	39
Gambar 3. 9 <i>Platation Restaurant</i>	41
Gambar 3. 10 <i>Cabana Lounge</i>	41
Gambar 3. 11 Kolam Renang.....	42
Gambar 3. 12 <i>Fitness Center</i>	42
Gambar 3. 13 <i>Spa</i>	43
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Alila Ubud.....	44
Gambar 3. 15 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	44
Gambar 4. 16 <i>personal grooming waitress</i>	48
Gambar 4. 17 <i>personal grooming waiter</i>	49
Gambar 4. 18 <i>tray</i>	51
Gambar 4. 19 <i>food cover</i>	52
Gambar 4. 20 <i>telephone</i>	52
Gambar 4. 21 <i>computer</i>	53
Gambar 4. 22 <i>silverware</i>	53
Gambar 4. 23 <i>glassware</i>	54
Gambar 4. 24 <i>chinaware</i>	54
Gambar 4. 25 <i>greeting</i>	55
Gambar 4. 26 mengirim pesanan ke kamar.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Bill room service*

Lampiran 2. Menu *room service*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata di Indonesia menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat. Pariwisata merupakan penghasil devisa negara terbesar kedua setelah minyak dan gas, oleh karenanya pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan kepariwisataan, mengingat potensi yang ada di Indonesia khususnya di Bali sangat pesat dalam satu dekade ini. Perkembangan pariwisata dengan di bangunnya hotel dilengkapi dengan berbagai fasilitas. Hotel merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa, dimana hotel menyediakan dan melayani kebutuhan yang di perlukan oleh tamu yang akan menginap, terutama kebutuhan kamar, makan, minum, dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang terorganisasi dengan baik dan bertujuan untuk kepuasan bagi tamu dan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan.

Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tidak terpisahkan. Hotel memerlukan wisatawan yang mengunjungi obyek wisata sebagai calon tamu yang menginap dan memberi pendapatan pada hotel, bila suatu obyek wisata yang terkenal dan ramai di kunjungi maka hotel di sekitarnya juga akan banyak dikunjungi, itu merupakan salah satu wujud keterlibatan hotel di dunia pariwisata saat ini. Keterlibatan hotel sebagai sarana pendukung pariwisata, ini diharapkan dapat membuka dan memperluas lapangan kerja, maka hotel membuka praktek

kerja lapangan bagi mahasiswa yang ingin belajar dan menambah pengalaman di hotel. Salah satu tempat yang menjadi daerah tujuan wisata di Bali adalah Ubud

Ubud terletak di Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Ubud terkenal dengan keunikan seni dan budaya yang menyatu dalam kehidupan sehari-hari masyarakatnya. Perkembangan Ubud menjadi daerah tujuan pariwisata menyebabkan munculnya daya tarik wisata dan tempat rekreasi alam unggulan, tidak hanya pemandangan alam yang indah dan cantik, tetapi juga budaya dan hasil karya seni serta berbagai kearifan *local* bisa dengan mudah ditemukan di kawasan Ubud dan sekitarnya. Sebagai salah satu pusat pariwisata di Bali tentunya Ubud memiliki berbagai sarana penunjang pariwisata yang lengkap, mulai dari akomodasi pariwisata seperti akomodasi, restoran, galeri, dan biro perjalanan. Penginapan di kawasan pariwisata Ubud terbagi menjadi beberapa jenis seperti *homestay*, *bungalow*, *villa*, dan hotel berbintang.

Salah satu hotel yang ada di Ubud, yaitu Alila Ubud Hotel. Alila Ubud Hotel adalah sebuah resor hasil karya *firma* arsitek terkemuka dunia. Kerry Hill, yang berhasil membuat resor menjadi sebuah destinasi yang menawarkan kenyamanan dan ketenangan. Alila Ubud Hotel dirancang dengan mengkombinasikan seni tradisional dan kontemporer Bali dan telah menjadi surga bagi mereka yang mencari ketenangan di daerah ubud, yang merupakan pusat seni tradisional Bali yang sangat terkenal. Alila Ubud Hotel mengambil konsep Desa Bali yang dipercantik dengan halaman taman yang tersembunyi, teras yang luas dan taman tropis yang indah. Alila Ubud memenuhi harapan para wisatawan yang mencari tempat mengasingkan diri yang damai dan tenang di sebuah resor yang ramah

lingkungan dan menawan, yang menyatukan pemandangan sungai yang cantik dan budaya Bali.

Alila Ubud Hotel mempunyai beberapa departemen untuk menunjang kelancaran oprasionalnya, salah satunya *Food and Beverage Departement* yang bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman baik untuk tamu hotel maupun luar hotel. *Food and Beverage Departement* ikut memberikan penghasilan terbesar kedua setelah penjualan kamar hotel, yaitu melalui restoran, *room service* dan acara-acara di konvensi. *Food and Beverage Departement* dibagi menjadi dua yaitu, *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Service* menjadi bagian depan yang langsung berhadapan dengan tamu. *Food and Beverage Service* memberikan salah satu pelayanan yang sering ditawarkan yaitu *Room Service*.

Room service adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Departement* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamar (Marsum, 2016). *Room Service* mempunyai tata cara pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan pada saat di restoran, dimana *waiter/waitress* di restoran akan melayani tamu dengan jumlah yang banyak dan melakukannya dalam waktu yang bersamaan sesuai dengan jam kedatangan dari tamu tersebut. Sedangkan pada *Room Service waiter/waitress* akan melayani pesanan tamu melalui telepon dan nantinya pelayanan makan dan minum akan dilakukan didalam kamar tamu sehingga tamu tidak akan merasa terganggu dengan kehadiran tamu lainnya dikarenakan proses pelayanan dan penyajian hingga tamu makan dilakukan didalam kamar, selain itu dapat memudahkan tamu

jika tamu sedang sibuk, sakit ataupun hal lainnya yang tidak memungkinkan tamu untuk langsung datang ke restoran. Alila Ubud Hotel menggunakan pelayanan *complete menu* dimana menu yang terdapat di dalam *room service* didalamnya tercantum makanan lengkap dari *breakfast, lunch, dan dinner* serta berbagai jenis minuman. Pelayanan *Room Service* yang diberikan di Alila Ubud Hotel menawarkan pesananan makanan dan minuman campuran makanan Eropa maupun makanan Indonesia sesuai pesanan tamu dari dalam kamar. Jenis makanan Eropa yang sering dipesan oleh tamu terdiri dari *pizza, burger, cherry tomato salad, crispy fried calamari, epic wings, bintang battered fish* dan *pasta*. Makanan Indonesia yang sering dipesan oleh tamu terdiri dari udang rica-rica, kuah kambing, rendang sapi, be tongkol sambal matah, lempeng, urab, nasi goreng dan mie goreng. Tamu bebas memesan makan dan minum berapapun jumlah yang mereka inginkan tanpa dikenakan biaya tambahan terhadap proses pengantaran makanan dan minuman. Pengantaran *room service* ini bisa menggunakan buggy sehingga mencegah kemungkinan terjadinya penurunan kualitas dari makanan dan minuman tersebut seperti makanan yang dingin dan minuman yang esnya mencair. Pelayanan *room service* biasanya tersedia selama 24 jam tetapi di Alila Ubud Hotel hanya tersedia dari jam 7 pagi sampai dengan jam 11 malam. Hal inilah yang membuat kesan eksklusif terhadap tamu dikarenakan tamu mendapatkan pelayanan secara pribadi.

Pada penelitian sebelumnya ada beberapa topik yang menjadi inspirasi penulis untuk mengangkat judul tugas akhir yang telah diambil yaitu oleh Gusti Ayu Peby Andari (2023) dengan judul “Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter* di

Seleriana *Restaurant The Kana Kuta Hotel*” yang kedua penulis temukan yaitu oleh Komang Agus Apriana (2023) dengan judul “Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter* di Hotel Prama Sanur Beach Bali”. Kedua penelitian itu membahas tentang bagaimana pelayanan *room service* yang diberikan di setiap hotel yang dijadikan sebagai tempat melakukan penelitian tugas akhir ini, mengangkat permasalahan tentang pelayanan *room service* di Alila Ubud Hotel. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul Tugas Akhir “Pelayanan *Room Service* oleh *waiter/waitress* di Alila Ubud Hotel”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang sebelumnya, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu :

1. Bagaimanakah pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Alila Ubud Hotel?
2. Apa sajakah kendala dan cara mengatasi dari pelayana *room service* oleh *Waiter/Waitress* Di Alila Ubud Hotel?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter/Waitress* Di Alila Ubud Hotel.
- b. Untuk mengetahui apa sajakah kendala dan cara mengatasi dari Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter/Waitress* Di Alila Ubud Hotel.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - 3) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *Room Service* oleh *waiter/waitress* di Alila Ubud Hotel.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Room Service*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembanagkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi

mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *Room Service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam *Room Service*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melakukan proses pelayanan *Room service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat beberapa metode penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

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

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan suatu objek, dengan pengamatan secara langsung bagaimana proses pelayanan *Room Service* yang baik dan benar di hotel, dan juga dapat terlibat langsung dalam penanganan *Room Service* di Alila Ubud Hotel.

Menurut Sugiyono (2017:203) berpendapat bahwa “observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai cirri spesifik bila dibandingkan

dengan teknik yang lainnya”. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan *kuesioner* mengenai analisis jabatan. Metode observasi ini digunakan oleh penulis pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Alila Ubud Hotel.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada narasumber yang terkait. Menurut Sugiyono (2017:147) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari *responden* yang lebih mendalam dan jumlah dari *respon* tersebut sedikit”. Metode penelitian ini wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *Food and Beverage Manager, Assistant Manager, Supervisor*, dan juga *staff-staff* Alila Ubud Hotel.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis, dan disertasi, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya. Menurut Sugiyono (2018:291) mengatakan bahwa

“studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literature-literatur ilmiah”. (Suari et al., 2023)

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode analisis data yang penulis gunakan didalam penyusunan tugas akhir ini adalah Metode analisis deskriptif kualitatif yaitu, teknik menganalisis, menggambarkan, dan meringkas secara langsung bagaimana cara melakukan pelayanan *Room Service* di Alila Ubud Hotel dan berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan, observasi, dokumentasi seperti rekaman audio, gambar atau video.

b. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- 2) Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tabel dan foto.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai tentang pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Alila Ubud Hotel, dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan merupakan tahapan yang dilakukan sebelum jam operasional kerja berlangsung seperti melakukan persiapan diri sampai dengan persiapan peralatan dan lingkungan kerja. Tahap pelaksanaan adalah dimana *waiter/waitress* memulai melakukan pekerjaannya seperti melakukan pemesanan, melakukan penyiapan peralatan pesanan, melakukan pengiriman pesanan, melakukan penataan pesanan, membuat bill dan mengambil peralatan-peralatan kotor (*clear up*). Sedangkan Tahap akhir merupakan akhir dari tugas seorang *waiter/waitress* dimana mereka melakukan *close shift* di sistem (*closing bill*), dan membersihkan lingkungan area kerja.

Hambatan – hambatan yang dihadapi oleh seorang *waiter/waitress* saat melakukan pelayanan *room service* di Alila Ubud Hotel mulai dari kurangnya sumber daya manusia, keterlambatan dalam mengantarkan makanan tamu, kurangnya fasilitas saat menerima pesanan tamu dan kurangnya fasilitas saat pengantaran makanan tamu ke kamar.

B. Saran

Saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pada saat melayani *room service* di Alila Ubud Hotel yaitu, pihak manajemen sebaiknya menambah staff atau DW dan training ketika *high season*, serta menambah fasilitas untuk melakukan pelayanan *room service* di Alila Ubud Hotel seperti fasilitas telepon khusus hanya untuk *room service* dan *bugy* yang digunakan khusus untuk mengantar makanan dan minuman ke kamar yang jaraknya jauh dari restoran sehingga mencegah kemungkinan keterlambatan dalam mengantarkan pesanan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, A. A. (2020). Penerapan Media E-book terhadap Pemilihan Makanan Jajanan. *Jurnal Kesehatan*, 6(6), 9–33.
<http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/1134/4/4>. Chapter 2.pdf
- Destiana, B. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jom Fisip*, 5(1), 1–27.
- Ferdiana, W. (2022). Peran in-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369–379. <https://doi.org/10.47652/metadata.v4i1.298>
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 415–432. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.233>
- Suari, N., Kanca, I. N., & Arthajaya, A. A. (2023). *Penanganan Romantic Dinner kepada Tamu Mancanegara oleh Waiter/Waitress pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7156>
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi*

Bisnis SI Universitas Brawijaya, 50(5), 27–36.

<https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>

Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: CV, Alfabeta.

I Made Darma Oka dan I Nyoman Winia (2017) *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita