

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/S
DI HOTEL SERES SPRINGS RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gusti Ayu Sintya Dewi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/S
DI HOTEL SERES SPRINGS RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gusti Ayu Sintya Dewi
NIM. 2115823207

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/S
DI HOTEL SERES SPRINGS RESORT AND SPA

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

Gusti Ayu Sintya Dewi
NIM. 2115823207

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITERS/ DI HOTEL SERES SPRINGS RESORT & SPA

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

Pembimbing I



Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par
NIP.196510202000121001

Pembimbing II



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

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/S DI HOTEL SERES SPRINGS RESORT & SPA

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

Pembimbing I



Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par
NIP.196510202000121001

Pembimbing II



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

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

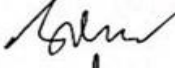
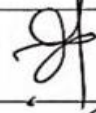
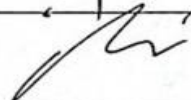


Dr. N. N. Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITERS/ DI HOTEL SERES SPRINGS RESORT AND SPA

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par NIP.196510202000121001	
Anggota	Dra. Desak Made Kumudawati. M.Hum	
Anggota	Ni Putu Dewi Eka Yanti. M.Pd NIP.198901042023212030	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III 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 : Gusti Ayu Sintya Dewi
NIM : 2115823207
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITERS/ DI HOTEL SERES
SPRINGS RESORT AND SPA”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 15 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Gusti Ayu Sintya Dewi
NIM : 2115823207
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/s* di Hotel SereS Springs Resort and Spa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan prosedur *room service* 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M e-Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan 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. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Dr. I Made Darma Oka. SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Putu Widya Darmayanti, S.Par, M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Agus Romanus selaku *Food & Beverage Manager* pada Hotel SereS Springs Resort and Spa, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi yang mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Florentina dan Bapak Ferry selaku *Human Resource Department* di Hotel SereS Springs Resort & Spa, yang telah memberikan kesempatan melaksanakan *Trainee* di bagian *Food & Beverage Service*.
10. Seluruh *staff* di Hotel SereS Springs Resort & Spa yang selama ini telah banyak membantu serta memberikan bimbingan dan informasi untuk 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. Gusti Made Sutarja dan Ni Ketut Suparmi (alm), kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Dalam menyusun laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak ada kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyempurnakan laporan ini.

Gianyar, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	15
C. Pengertian <i>Room Service</i>	17
D. Pengertian <i>Waiter/s</i>	19
E. Pengertian Pelayanan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah SereS Springs Resort & Spa.....	24
B. Bidang usaha dan Fasilitas SereS Springs Resort & Spa.....	26
C. Struktur Organisasi SereS Springs Resort & Spa	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Prosedur Pelayanan <i>Room Service</i> oleh <i>Waiter/s</i> di Hotel SereS Springs Resort & Spa	45
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh <i>Waiter/s</i> dalam Pelayanan <i>Room Service</i> di Hotel SereS Springs Resort & Spa.....	56
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	26
Tabel 3.2 Restoran dan <i>Bar</i>	27
Tabel 3.3 <i>Venue</i>	27
Tabel 3.4 Jenis-Jenis Spa	28
Tabel 3.5 Struktur Organisasi SereS Springs Resort & Spa	39
Tabel 3.6 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> SereS Springs Resort & Spa	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo SereS Springs Resort & Spa	24
Gambar 3.2 <i>Deluxe with Rice Field View</i>	29
Gambar 3.3 <i>Deluxe Premium with Rice Field View</i>	29
Gambar 3.4 <i>Deluxe Pool Access</i>	30
Gambar 3.5 <i>Sutera Villa with Private Pool</i>	31
Gambar 3.6 <i>Private Pool</i> pada Sutera Villa.....	31
Gambar 3.7 <i>Ananda Lower/Upper Villa</i>	32
Gambar 3.8 <i>Private Pool</i> pada Ananda Villa	32
Gambar 3.9 Mulberry Place Restaurant	33
Gambar 3.10 Bell'Aria Restaurant.....	34
Gambar 3.11 Cafe Darsini (<i>Lobby Bar</i>).....	34
Gambar 3.12 <i>Swimming Pool I</i>	35
Gambar 3.13 Tampaksiring Ballroom	35
Gambar 3.14 Saraswati Ballroom	36
Gambar 3.15 Singakerta Boardroom	36
Gambar 3.16 <i>Fitness Centre</i>	36
Gambar 3.17 SereS Spa Sanctuary	37
Gambar 3.18 <i>Kids Club</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Mempersiapkan *room service*

Lampiran 2. Pesanan *room service*

Lampiran 3. Mengantar *room service* ke kamar tamu

Lampiran 4. *Set-up room service* di kamar tamu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Hotel SereS Springs Resort & Spa merupakan salah satu hotel yang menyediakan layanan *room service*. Hotel SereS Springs Resort & Spa merupakan hotel bintang 5 yang ada di Bali berlokasi di Jalan Jukut Paku, Singakerta, Ubud. Hotel ini menawarkan berbagai macam fasilitas, seperti kolam renang *outdoor*, pusat kebugaran, restoran, bar, dan spa. Selain itu hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas *meeting* dan *event* yang lengkap.

Room service adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh hotel untuk memfasilitasi tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman di kamar mereka. *Room service* merupakan layanan yang sangat penting dalam industri perhotelan (Derianto & Kristiutami, 2015:16). Dalam pelaksanaan *room service* terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) pada saat *room service* di hotel mencakup prosedur yang harus diikuti oleh *staff* hotel mulai dari pemesanan makanan, pengantaran makanan ke kamar tamu, hingga proses pembayaran. Dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan, hotel dapat memastikan bahwa layanan *room service* yang diberikan kepada tamu terpenuhi dengan standar yang tinggi dan konsisten (Ayu,2020:22).

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada saat *room service* di hotel SereS Springs Resort & Spa sering mengalami beberapa permasalahan. Permasalahan yang sering terjadi dalam penerapan SOP pada saat *room service* adalah keterlambatan dalam pengantaran makanan ke kamar tamu dan ketidaksesuaian antara pesanan tamu dengan makanan yang diterima menjadi permasalahan utama yang sering terjadi pada pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada saat pelayanan *room service*. Permasalahan ini terjadi karena

kurangnya koordinasi antara *staff* hotel dan kesalahan dalam pencatatan pesanan. Selain itu permasalahan yang terjadi dalam penanganan pesanan dan pembayaran tersebut menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi tamu.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis mengusulkan penelitian yang berjudul “Pelayanan *Room Service* oleh *waiter/s* di Hotel SereS Springs Resort and Spa”. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang telah ditetapkan dijalankan dengan baik dan benar oleh seluruh *staff* hotel yang terlibat dalam pelayanan *room service* dan membantu mengevaluasi dan memperbaiki pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada saat *room service* agar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi, sehingga hotel dapat mempertahankan loyalitas tamu dan meningkatkan reputasi hotel di industri perhotelan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan *room service* oleh *waiter/s* di Hotel SereS Springs Resort & Spa?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter/s* dalam pelayanan *room service* di Hotel SereS Springs Resort & Spa?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diambil beberapa tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk menjelaskan prosedur peayanan *room Service* oleh *waiter/s* di Hotel SereS Springs Resort & Spa.
- b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan yang dialami *waiter/s* serta solusi dalam pelayanan *room service* di Hotel SereS Springs Resort & Spa.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi D-III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Mahasiswa juga diharapkan dapat memiliki wawasan yang luas mengenai apa yang telah diperoleh melalui bangku kuliah maupun dunia industri.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Tugas akhir ini dapat dijadikan pedoman bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata yang akan menyusun tugas akhir.
 - 2) Selain itu juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata yang berkaitan dengan *food and beverage service*.
- c. Bagi SereS Springs Resort & Spa
 - 1) Diharapkan penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai masukan maupun saran bagi pihak industri khususnya *Food and Beverage*

Service Department untuk menerapkan proses *room service* untuk *staff* hotel.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Pada penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data dalam menganalisis dan menyajikan data, sebagai berikut.

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Penelitian ini dilakukan di SereS Springs Resort & Spa yang berlokasi di Jl. Jukut Paku, Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Adapun metode pengumpulan data dalam penulisan ini, sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan upaya mengamati dan turun langsung melibatkan diri sendiri untuk mengambil data yang diperlukan yang berkaitan dengan penelitian seperti bagaimana proses pelaksanaan *room service* sesuai dengan standar operasional prosedur.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada narasumber, dalam metode ini penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada senior atau *staff food*

and beverage service department dengan tujuan untuk menerima lebih banyak informasi dan data yang diperlukan untuk tugas akhir ini.

c. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca, dan mengumpulkan informasi terkait dengan penelitian, dengan metode ini penulis mencari referensi pada buku yang memuat tentang *Food and Beverage Service Department*, serta dari tugas akhir para-alumni jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2. Teknik Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang menekankan pada pengumpulan data dan analisis data deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu fenomena tanpa menggunakan pengukuran kuantitatif. Jadi, penelitian kualitatif deskriptif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis yang merupakan deskripsi tentang suatu hal. Data-data tersebut diperoleh melalui kegiatan pengamatan di lapangan dan wawancara. Melalui teknik analisis deskriptif kualitatif ini, penulis mendeskripsikan pelayanan *Room Service* oleh *waiter/s* di Hotel Seres Springs Resort & Spa.

Untuk menyajikan hasil penelitian agar tersaji dengan baik diperlukan adanya metode penyajian hasil analisis data. Dalam penyajian hasil analisis data ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menggunakan deskripsi-deskripsi

yang bersifat kualitatif mengenai Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter/s* di Hotel Seres Springs Resort & Spa.

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 hotel, *food and beverage department*, *room service*, *waiter/s* dan pelayanan.

3. Bab III Gambaram 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 mengenai prosedur pelayanan *room service* dan kendala yang dihadapi oleh seorang *waiter/s* dalam pelayanan *room service*.

5. Bab V Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari bab-bab sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter/s* di Hotel SereS Springs Resort & Spa dibagi menjadi 3 tahap yaitu: pertama tahap persiapan yang dimulai dari persiapan diri dimana seorang *waiter/s* harus melakukan absensi, menjaga penampilan, menjaga kebersihan badan serta mempersiapkan peralatan yang akan digunakan pada saat pelayanan *room service*. Kedua tahap pelaksanaan, dimana *waiter/s* mulai melakukan pekerjaannya di dalam ruang lingkup *room service* seperti menerima pesanan, mempersiapkan pesanan, melakukan pengiriman makanan, menghidangkan makanan dan memberikan *bill* kepada tamu. Ketiga tahap akhir yang merupakan akhir dari tugas *waiter/s* yang menangani *room service* dimana *waiter/s* akan melakukan *clear-up* pada kamar tamu yang menggunakan layanan *room service*.

Kendala-kendala yang dijumpai pada saat pelayanan *room service* oleh *waiter/s* di Hotel SereS Springs Resort & Spa, yaitu: (a) Petugas *order taker* kurang teliti dalam mencatat pesanan, hal ini diatasi dengan melakukan *double check terhadap captain order* untuk memastikan bahwa data pesanan di *captain order* sudah lengkap semuanya sebelum diserahkan kepada *kitchen* sehingga dapat menghindari terjadinya kesalahan dalam

pembuatan pesanan tamu; (b) Tamu yang tidak ada di kamar saat mengirim makanan ke kamar, hal ini diatasi dengan sebelum mengantar makanan *waiter/s* harus menelepon ke kamar tamu terlebih dahulu untuk memastikan bahwa tamu sedang berada di kamar.

A. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pada saat pelayanan *room service* di Hotel SereS Springs Resort & Spa, yaitu:

1. Disarankan kepada *order taker* untuk lebih teliti dalam menangani pesanan tamu di kamar.
2. Sebaiknya setiap *waiter/s* yang mengantar *room service* dibekali dengan alat komunikasi seperti HT untuk mempermudah dalam memberikan informasi sehingga *waiter/s* tidak perlu bolak-balik ke *restaurant* dan ke kamar tamu jika tamu tidak ada di kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, B. (2016). *Room Service dalam Food and Beverage Department*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ayu, N. (2020). *Standar Operasional Prosedur pada Pelayanan Room Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono, D. (2014). *Klasifikasi Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, T., & Pramudia, B. (2017). *Hotel dan Fasilitasnya*. Surabaya: Erlangga.
- Dahmer, S., & Kahl, J. (2017). *Pelayanan Waiter Waitress di Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Derianto, A., & Kristiutami, N. (2015). *Pelayanan Room Service di Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ekawatiningsih, S., Komariah, R., & Purwanti, L. (2018). *Fungsi dan Operasi Room Service di Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Hadi, R. (2020). *Klasifikasi Hotel Berdasarkan Jenisnya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, A. (2018). *Pengertian Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Komar, T. (2014). *Food and Beverage Department*. Bandung: Alfabeta.
- Krestanto, Y. (2021). *Industri Perhotelan dan Akomodasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lukitasari, L. (2019). *Industri Perhotelan dan Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Marsum, A. (2016). *Peran Waiter Waitress dalam Pelayanan Restoran*. Surabaya: Erlangga.
- Mendlik, P. (2018). *Tata Hidang dan Room Service*. Surabaya: Erlangga.
- Mertayasa, I. (2016). *Fungsi Food and Beverage Service*. Denpasar: Bali Press.
- Novitasari, D., & Yulianto, B. (2016). *Food and Beverage Department*. Malang: UMM Press.
- Soekresno, K., & Pedit, P. (2015). *Bidang Usaha Hotel dan Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.

Soenarno, T. (2014). *Tugas dan Fungsi Waiter Waitress di Restoran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Suardana, I. B. (2021). *Food and Beverage Service dan Production*. Denpasar: Udayana University Press.

Sugiarto, E., & Sulartiningrum, D. (2013). *Room Service dalam Industri Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.